واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان

– دراسة ميدانية –

Reality of Applying Cost of Quality Approach and its Impact on Improving the product and Reducing its Cost in Food Industry Companies Listed in Amman Stock Exchange

-A Field Study-

إعداد

ملاك عبدالكريم صبحي بركات

إشراف الدكتور

طلال سليمان جريره

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية / قسم المحاسبة

جامعة جرش

كانون الأول، ٢٠١٤

واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان

Reality of Applying Cost of Quality Approach and its Impact on Improving the product and Reducing its Cost in Food Industry Companies Listed in Amman Stock Exchange

بسم الله الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

سورة التوبة آية ١٠٥

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة والمعنونة بـ" **واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان** " وأجيزت بتاريخ ١٥/١٢/٢٠١٤م

أعضاء لجنة المناقشة		**التوقيع**
1. الدكتور طلال سليمان جريره	مشرفاً و رئيساً	....
2. الدكتور ظاهر شاهر القشي(جامعة جدارا)	عضواً خارجياً	....
3. الدكتور عاطف عقيل البواب	عضواً	....
4. الدكتور مأمون محمد القضاة	عضواً	....

ج

التفويض

أنا الطالبة: **ملاك عبد الكريم بركات،** أفوض جامعة جرش بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة بـ: "**واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان**"، للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع: ....

التاريخ: ....

الإهــــــــــداء

إلى من بعقلهم أستنير وبفكرهم أهتدي وبإيمانهم أقتدي وبرضاهم أستبين طريقي وبدعائهم

أحقق نجاحي إن شاء الله . . . إلى من أعطوني بلا حدود فأغناني الله بهم عن كل الوجود

والدي ووالدتي الحبيبة

إلى المشاعل التي تضيء طريقي والسواعد التي أستمد منها بعد الله قوتي

أشقائي فراس ومحمد

إلى توأم روحي ورفيقة دربي وصديقتي

أختي الغالية مرام

إليهم جميعاً أهدي هذه الثمرة المتواضعة من جهدي وفقني الله وإياهم لما يحبه ويرضاه

ملاك بركات

شكر وتقدير

الحمد لله تعالى الذي وفقني وأتم علي نعمته والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد الخلق أجمعين وبعد:

لا يسع الباحثة بعد الانتهاء من هذا العمل إلا التقدم بالشكر والتقدير وعظيم الإمتان إلى أستاذها المشرف وصاحب الفضل سعادة الدكتور الفاضل/**طلال سليمان جريره** الذي قدم لها التوجيه والإرشاد والدعم والمساندة من مرحلة التخطيط والإعداد وحتى مرحلة التنفيذ، ليخرج هذا العمل على هذه الصورة التي نرجو أن تحوز على رضى وإعجاب الجميع، اعترافاً بفضله وجميله وفقه الله لما يحبه ويرضاه وجزاه خيراً .

كما تخص الباحثة بالشكر والتقدير جامعتها" جامعة جرش " ممثلة برئيسها الأستاذ الدكتور/ عبد الرزاق بني هاني وسعادة الدكتور عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الدكتور/ جمال عفيف وسعادة الدكتور رئيس القسم دكتور/عاطف البواب على ما أبدوه من مساعدة وتعاون .

ولا يسعني إلا التقدم بالشكر والعرفان للسادة الأفاضل دكتور إياد ملكاوي، دكتور أكرم النجداوي ودكتور محمد عثمان لدعمهم وتقديمهم المشورة الدائمة. كما أن الشكر متصل للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على ما بذلوه من جهد في قراءة رسالتي هذه، وتفضلهم بقبول مناقشتها .

وختاماً تسأل الباحثة الله العلي القدير أن يجزي كل من كانت له يد فضل في إخراج هذا العمل إلى حيز الوجود خير الجزاء وأحسنه.

الباحثة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

قائمة المختصرات

الرقم	الدالة	التعريف
١	COQ	Cost of Quality تكاليف الجودة
٢	SPSS	Statistical Package for Social Sciences الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية
٣	ABC	Activity Based Costing التكاليف على أساس الانشطة
٤	i.e.	اختصار من التعبير اللاتيني id est ويعني بالإنجليزية That is وبالعربية "أي بمعنى"

واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان

إعداد

ملاك عبد الكريم بركات

إشراف

د. طلال سليمان جريره

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان للتعرف على مقومات وضرورات التطبيق، بالإضافة إلى التعرف على الصعوبات والمعوقات التي تحد من تطبيق هذا المدخل، وقد اتبعت الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و تم استطلاع رأي ثلاث وثلاثون من المدراء الماليين ومدراء الإنتاج والتسويق في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان وعددها إحدى عشر شركة، من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، اعتمد منها ثلاثون لغايات التحليل واختبار الفرضيات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١. هناك مقومات تسهم في تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

٢. إن تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان يسهم في تحسين جودة المنتجات وتخفيض التكاليف.

٣. لا يوجد هناك صعوبات تعيق تطبيق مدخل تكاليف الجودة، باستثناء النقص في المعرفة المحاسبية والإجراءات العملية لتطبيق المدخل خصوصاً لدى الكوادر الجديدة في سوق العمل.

٤. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) بين أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

١. تشجيع ودعم إقامة الدورات التدريبية المتخصصة وعمل ندوات وورش عمل للتوعية بأهمية تطبيق المدخل.
٢. تبني المواصفات والمقاييس العالمية الخاصة بالجودة.
٣. تخفيض التكاليف من خلال الاختيار الأمثل للآلات.
٤. تعزيز إدارة العمليات، والتحفيز المعنوي والمادي للعاملين للخروج بمخرجات ذات جودة.
٥. زيادة الإنفاق على أنشطة الوقاية.
٦. إجراء دراسات وأبحاث حول منافع تطبيق المدخل.

الكلمات المفتاحية: مدخل تكاليف الجودة، تخفيض التكاليف، تحسين الجودة.

Reality of Applying Cost of Quality Approach and its Impact on Improving the product and Reducing its Cost in Food Industry Companies Listed in Amman Stock Exchange

By

Malak Abdul Kareem Barakat

Supervisor

Dr. Talal Suleiman Jarerah

Abstract

This study is aimed to highlight on the reality of applying cost of quality approach in Food Industry companies listed in Amman Stock Exchange to identify the ingredients and necessities of the application, in addition to identifying the difficulties and obstacles that limit the application of this approach. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical approach, through questionnaire that was designed for these objectives. The sample of the study consisted of (33) financial managers and production and marketing directors in Food Industry companies listed in Amman Stock Exchange, i.e. 11(companies). The researcher has adopted (30) to the analysis and test hypotheses, the most important findings of the study :

1. There were ingredients contributing in the application of Cost of Quality Approach in Food Industry companies listed in the Amman Stock Exchange.

2. Application of costs of quality Approach in Food Industry companies listed in Amman Stock Exchange contributes in improving quality of products and reducing the costs.
3. There were no difficulties that impede application of Cost of Quality Approach, except the shortage in the accounting knowledge and practical measures to the application of the Approach especially among new cadres in the labor market.
4. There were no statistically significant differences at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$) between individuals of the study sample about the study questions attributed to differences in the variables: Job title, experience years, scientific specialization.

The study recommended several recommendations:

1. Encouraging and supporting the specialized training courses and work seminars and workshops to the awareness of the importance of the application of the approach.
2. Adopting the specifications and international standards to the quality.
3. Reducing the costs through the optimal choice to the machines.
4. Enhance operations management, and the moral and material motivation to workers for exit the output with high quality.
5. Increase spending on prevention activities .
6. Conducting studies and research about benefits of applying the approach.

Key words: Cost of Quality Approach, Reducing Costs, improving Quality.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١. المقدمة

٢. مشكلة الدراسة

٣. أهمية الدراسة

٤. أهداف الدراسة

٥. فرضيات الدراسة

٦. التعريفات الإجرائية

٧. مخطط الدراسة

٨. أنموذج الدراسة

١. المـقدمة

تواجه الشركات خلال تقديمها للسلع أو الخدمات حاجات ورغبات متغيرة للزبائن تتماشى مع التغيرات في البيئة الخارجية والتي تشهد نموا وتغيرا متسارعا، وعليه فقد أصبحت متطلبات النوعية الجيدة للسلع والخدمات وتحقيق رضا الزبائن هدف أساسي لكل شركة ترغب بتحقيق مكانه سوقية عالمية، وتسعى للاستقرار والاستمرار في أعمالها، وهذا ما تدركه وتسعى إليه لزيادة قدرتها التنافسية على مستوى الأسواق المحلية والعالمية.

وتتحمل الشركات مقابل المستوى العالي من الجودة في منتجاتها مبالغ عالية تتكلفها نتيجة جهودها لإدارة جودة منتجاتها تندرج هذه تحت مسمى تكاليف الجودة.

وقد ازداد اهتمام الباحثين والممارسين بتكاليف الجودة بوصفها الاستجابة الحقيقية للانتقادات الموجهة للتقنيات التقليدية للمحاسبة الإدارية في ظل التغيرات المتسارعة للبيئة الاقتصادية في مجالات التصميم وتكنولوجيا الإنتاج والمعلومات، فقد أصبحت تكاليف الجودة من أهم الأدوات الاستراتيجية لتدعيم الميزة التنافسية للشركات لعدم قدرة التقنيات التقليدية للمحاسبة الإدارية على التواصل مع تغيرات البيئة الاقتصادية .

ويعد مدخل تكاليف الجودة من الاتجاهات المحاسبية الحديثة التي تشكل محور اهتمام الشركات لمواجهة المنافسة والعمل على قيادة السوق عن طريق تحسين وتطوير جودة المنتجات وتخفيض التكاليف، وبالتالي زيادة الأرباح والقدرة التنافسية.

ويعتبر مدخل تكاليف الجودة أداة تحسين مستمرة، فهي تساعد في تحديد مناطق الفشل والإخفاق ومصادر حدوث العيوب، ويعتبر من أكثر المنافع لدراسته هو تخفيض هذه التكاليف الإجمالية للمنتج والتحكم والسيطرة عليها بفعالية وبالتالي زيادة أرباح الشركة.

ونظراً لأهمية الصناعات الغذائية باعتبارها أهم مرتكزات الأمن الغذائي وارتباطها المباشر بحياة وسلامة وصحة الإنسان وكونها مصدر أساسي لتزويده باحتياجاته الغذائية، فقد سعى القائمون على هذه الصناعة على أن تكون الأولى في تطبيق المواصفات القياسية ومعايير الجودة والسلامة الغذائية التي تعني خلو الأغذية من الملوثات أو مواد الغش، أو أي مادة أخرى قد تجعل الغذاء ضاراً بالصحة بصورة حادة أو مزمنة. لذلك كان التركيز على تحسين جودة المنتجات وجودة عمليات التصنيع .

٢. مشكلة الدراسة

تمتاز الشركات التي تركز على تلبية احتياجات العملاء بقدرتها على الحصول على ثقة الزبائن الحاليين وجذب ثقة زبائن جدد ما يجعلها تفوز بحصة من المبيعات أفضل من غيرها من الشركات، وهذا ما جعل رجال الإدارة يركزون على مفهوم إدارة الجودة الشاملة، ولإنجاز أفضل أداء للجودة هنالك مقابل ينتج عنه تكاليف تسمى تكاليف الجودة وهي جميع التكاليف التي يتم إنفاقها في الشركة لضمان تقديم المنتج أو الخدمة إلى العملاء وفق متطلباتهم.

وتشكل تكاليف الجودة في الوقت الحاضر نسبة كبيرة من تكاليف الإنتاج في العديد من الشركات، الأمر الذي يستدعي التعرف على هذه التكاليف وأهميتها وتوفير معلومات عنها، وعليه تتمحور مشكلة الدراسة حول واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بمجموعة من التساؤلات كما يلي:

- هل يوجد دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠,٠٥$) على توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة لدى شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان؟

- هل يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتحسين جودة المنتج؟
- هل يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتخفيض تكلفة المنتج؟
- هل هناك دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) حول وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة ؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) بين وجهات نظر عينة الدراسة (المدراء الماليين، مدراء الانتاج، ومدراء التسويق) حول أسئلة الدراسة؟

٣. أهمية الدراسة

تعتبر الجودة إلى جانب التكلفة من أهم عوامل النجاح لشركات الصناعات الغذائية في الوقت الحاضر، فالمدخل الحديث للجودة يركز على تحسين نوعية المنتج عن طريق إنتاج منتجات سليمة من المرة الأولى مما ينعكس ذلك على تخفيض تكاليف الجودة، وهذا يسهم في زيادة المردودية للشركة وتحسين مركزها التنافسي، فقد أصبح نجاح الشركة الغذائية الحديثة يرتبط بمدى قدرتها على إنتاج منتجات بالجودة المناسبة وبأقل تكلفة ممكنة، تنعكس هذه الجودة في الحصول على أغذية ذات نوعية جيدة. فسلامة الأغذية شرط أساسي لجودتها، وباعتبار أن الصناعات الغذائية من الصناعات الأساسية والمهمة التي تسهم بشكل فعال في تأمين الغذاء للإنسان، وتعمل على تحقيق أكبر قدر من الاكتفاء الذاتي من المنتجات الغذائية، وباعتبار أيضاً أن الجودة وتكاليفها هي الهاجس الحقيقي لكل شركة ترغب بتحقيق مكانة سوقية عالمية ملائمة وتسعى للاستمرار في أعمالها، تنبع أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على واقع تطبيق

مدخل تكاليف الجودة وأهميته من خلال تحسين المنتج وتخفيض التكاليف، بالإضافة إلى عرض المعوقات التي تواجه تطبيقه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

٤. أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان، وتتمثل أهداف الدراسة بما يأتي:

- الاطلاع على مدخل تكاليف الجودة.
- معرفة مدى توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.
- توضيح الضرورات الملحة لتطبيق مدخل تكاليف الجودة .
- التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.
- الخروج بالنتائج والتوصيات المناسبة.

٥. الفرضيات

- H01 : لا يوجد دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) على توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة لدى شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.
- H02: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتحسين جودة المنتج.
- H03: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتخفيض تكلفة المنتج.

- H14: هناك دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) حول وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة.
- H05: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) بين أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة.

٦. التعريفات الإجرائية

- تكاليف الجودة: التكاليف التي تحدث لمنع تدني الجودة، والتكاليف المترتبة على الجودة الرديئة. (Horngren,et al., 2008:p212).
- تكاليف الوقاية: وهي الكلف التي تتحملها الشركة نتيجة الجهود التي تبذلها في التصميم والتصنيع وبشكل مباشر للوقاية من عدم المطابقة للمواصفات وتصنيع المنتجات بصورة صحيحة من المرة الأولى لعمليات الإنتاج.(علوان،٢٠٠٩:ص٥٣)
- تكاليف التقييم: وهي التي تتضمن الكلف الناجمة عن عمليات المعاينة والاختبار والتفتيش والتحليل لخواص المواد الأولية والأجزاء المكونة للمنتجات لتوكيد مطابقة المنتجات لمواصفات الجودة.(علوان،٢٠٠٩:ص٥٣)
- تكاليف الفشل الداخلي: هي التكاليف التي تتحملها الشركة عندما تكشف العيوب قبل إرسال المنتج إلى العملاء. (الجمال وشتيوي،٢٠١٠:ص٥١)
- تكاليف الفشل الخارجي: هي التكاليف المرتبطة بوحدات الإنتاج المعيبة أو غير المطابقة للمواصفات والتي لا تكتشف عيوبها إلا بعد وصولها للعملاء.(الجمال وشتيوي،٢٠١٠:ص٥١)

٧. مخطط الدراسة

تحتوي هذه الدراسة بالإضافة إلى الفصل الأول (الإطار العام للدراسة) على الفصول التالية :

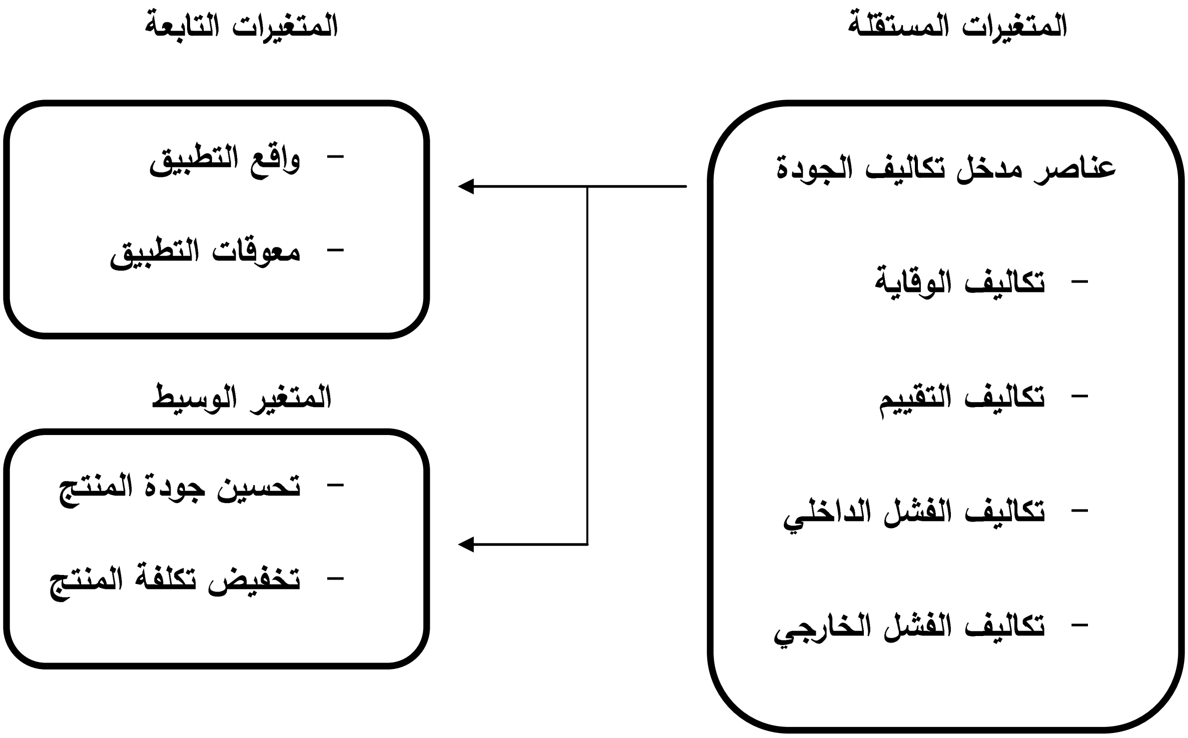
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة حيث يتناول هذا الفصل مبحثين: المبحث الأول مدخل إلى تكاليف الجودة، والمبحث الثاني يتناول الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة.

الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

٨. أنموذج الدراسة



"إعداد الباحثة، ٢٠١٤"

الشكل رقم (١) أنموذج الدراسة

الفصل الثانـي

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول

مدخل إلى تكاليف الجودة

١. مقدمة عن الجودة

٢. أهمية الجودة

٣. الفوائد التي تحققها الجودة

٤. مقدمة عن تكاليف الجودة

٥. تعريف تكاليف الجودة

٦. عناصر تكاليف الجودة

٧. أهمية تكاليف الجودة

٨. مجالات استخدام تكاليف الجودة

٩. مداخل تكاليف الجودة والمقارنة بينهما

١٠. قياس تكاليف الجودة

١١. تقارير تكاليف الجودة

١. مقدمة عن الجودة

من أهم المواضيع التي كانت ولا تزال تحظى بأهمية بالغة في أي شركة هو موضوع الجودة، حيث تهتم الشركات بجودة المنتجات والخدمات التي تنتجها وتقدمها باعتبارها ضرورة حتمية لنجاحها أو فشلها، لما لها من أثر مهم في تحقيق الميزة التنافسية سواء في الأسواق المحلية أو العالمية، وبالتالي تحسين سمعة المنشأة وزيادة حصتها السوقية ومن ثم زيادة الأرباح .

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة. (الدرادكة،٢٠٠٨:ص١٦)

وتعرف الجودة بأنها "مدى مطابقة مواصفات تصميم السلع والخدمات التي تقدمها الشركة مع توقعات العملاء". (أبو حشيش،٢٠١٢:ص٦٥٣)

وقد عرفتها الجمعية الأمريكية للرقابة على الجودة The American Society for Quality Control أنها الخصائص والميزات الإجمالية للمنتج أو الخدمة المصنعة أو التي يتم تأديتها بالاعتماد على المواصفات من أجل إرضاء الزبائن في وقت الشراء أو خلال الاستخدام. (Horngren,et al., 2006:p660)

هناك تعريفات عدة للجودة يركز كل منها على خصائص مختلفة للجودة مثل الملائمة للاستخدام، درجة مقابلة المنتج لاحتياجات العميل، ودرجة تطابق المنتج مع خصائص التصميم والمتطلبات الهندسية. (أبو زيد والدهراوي،٢٠٠٧:ص٣٢٧)

وتستطيع الباحثة القول أن الجودة هي عبارة عن إنتاج منتجات تتطابق مع رغبات وحاجات العميل وحسب مواصفات التصميم الموضوعة بأقل تكلفة ممكنة وأقل نسبة من الأخطاء والعيوب بهدف إرضاء العميل.

٢. أهمية الجودة

تكمن أهمية الجودة في خلق نوع من القيمة التنافسية للشركات في السوق، حيث أن جودة السلعة المقدمة للزبون هي المحك النهائي الذي على أساسه يمكن تقييم أي صناعه أو خدمة مقدمة.

وقد حدد (علوان،٢٠٠٥) أهمية الجودة في عدة نقاط يمكن تلخيصها كما يلي:

- سمعة المؤسسة : حيث تستمد المؤسسة سمعتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة بالمجهزين وخبرة العاملين، والعمل على تقديم منتجات تلبي رغبات و حاجات زبائن المؤسسة. فإذا كانت منتجات المؤسسة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المؤسسة الشهرة والسمعة الطيبة؛ والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات في نفس القطاع.
- المسؤولية القانونية للجودة: تزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا المؤسسات التي تقوم بتصميم منتجات رديئة، لذا فإن كل مؤسسة تكون مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب الزبون جراء استخدامه لهذه المنتجات.
- المنافسة العالمية: تؤثر التغيرات السياسية والإقتصادية بشكل كبير في توقيت وكيفية تبادل المنتجات في سوق دولية تنافسية، وفي عصر المعلومات والعولمة تكتسب الجودة أهمية متميزة؛ حيث تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها بهدف الوصول إلى المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

- حماية المستهلك: إن تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات محددة يسهم في حماية المستهلك من الغش التجاري، ويعزز الثقة في منتجات المؤسسة، فعندما يكون مستوى الجودة منخفضاً سيؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراءه منتجات المؤسسة، و أن عدم رضا المستهلك هو فشل للمنتج في القيام بالوظيفة المتوقعة منه وفي أغلب الأحيان يترتب على ذلك تحمل المستهلك لتكلفة إضافية، وبسبب إنخفاض الجودة ظهرت جماعات حماية المستهلك لإرشاده إلى أفضل المنتجات وأكثرها جودة وأماناً.
- التكاليف والحصة السوقية: إن تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرصة لاكتشاف الأخطاء وتلافيها، وبالتالي تجنب تحمل تكلفة إضافية ومنه تخفيض التكاليف وزيادة الحصة السوقية؛ وبالتالي زيادة ربح المؤسسة. (ص٣٠-٣٢)

و ترى الباحثة أن للشركات أسلحة تنافسية متعددة كتركيزها على التكاليف المنخفضة والحصة السوقية الأعلى والولاء العالي من الزبائن بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة المنافسة السعرية، و بالتالي للجودة أهمية كبيرة على عدة مستويات منها: المستوى العالمي، المستوى الوطني، مستوى حماية المستهلك، مستوى السوق المحلية، مستوى اتخاذ القرارات ومستوى الشركة المنتجة، حيث تسير هذه المستويات بداية من الشركة وتتسع حتى تصل إلى المنافسة على المستوى العالمي.

٣. الفوائد التي تحققها الجودة

للجودة أهمية تتحقق من خلال عدة أمور: (السيد، ٢٠٠٩)

- المردود المالي والاقتصادي المتوقع من الجودة وتكاليفها والتي تساعد على تحسين اقتصاد الشركة والبلد.
- توفر أداة رقابية تنفيذية تساعد إدارة الشركة على معرفة نواحي القوة و القصور.
- توفر معلومات مهمة يمكن للإدارة الاستفادة منها في اتخاذ القرارات العملية والمالية.

- اعتماد الجودة كثقافة عامة للمجتمع تساعد على قياس الأداء المستمر ومقارنته بأداء الآخرين لتطوير مستوى الجودة وفق المفاهيم الحديثة لها. (ص ٤٥-٤٦)

٤. مقدمة عن تكاليف الجودة

يعد تطبيق مدخل تكاليف الجودة استثمار ذو عوائد مادية مضمونة تتمثل بالحصول على رضا الزبون وكسب السوق وتحسين جودة المنتجات بأقل التكاليف.

وتتنافس الشركات على تحقيق متلازمة الجودة والكلفة في وقت واحد، حيث أن أي عمل تقوم به الشركة يترتب عليه نفقات نقدية تسمى بالتكاليف، وفي ضوء ذلك تسعى جميع الشركات لإنتاج منتجات ذات جودة عالية بأقل التكاليف الممكنة مع الاهتمام بالهدر والضياع الذي قد يكلف الشركة مزيداً من التكاليف عند إنتاج منتجات معيبة أو قليلة الجودة.

٥. تعريف تكاليف الجودة

ظهر مفهوم تكلفة الجودة خلال الخمسينات، ويعد خبير الجودة الأمريكي " فينبوم" أول من استخدم مصطلح تكلفة الجودة وتحديدها. وقد أشار إلى أنها "تكلفة إيجاد الجودة وتحديدها و السيطرة عليها والتقييم، والتغذية العكسية لمطابقة الجودة والاعتمادية، ومتطلبات الأمان، فضلا عن تكلفة الفشل في تحقيق المتطلبات داخل المنظمة ولدى المستهلكين". (السيسي،٢٠١١:ص٩٢)

وقد عرف(البراوي وباشيوة،٢٠١١:ص٤٢٧) تكاليف الجودة بأنها مجموع التكاليف التي يتم إنفاقها في المنظمة لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك حسب متطلباته ورغباته.

أما(McWatters,2001:p431) فقد عرفها بأنها تلك التكاليف المتحققة لمنع إنتاج منتجات ذات نوعية منخفضة أو أنها التكاليف الناشئة كنتيجة لإنتاج منتجات ذات نوعية منخفضة.

وجاء تعريف (Beecroft, 2000:p3) لتكاليف الجودة بأنها إجمالي التكاليف الناشئة عن قيام الشركة بالنشاطات الضرورية لتجنب الجودة الرديئة، أو الوقاية منها والتكاليف الناشئة لضمان وتقويم متطلبات الجودة والتكاليف الأخرى الناشئة عن الجودة الرديئة بعد الإنتاج.

ومع إتساع مفهوم الجودة بوصفها من أهم أبعاد الميزة التنافسية، اختلف الباحثون والمعلقون في وضع مفهوم محدد لتكاليف الجودة، إلا أن هناك اتفاقاً على أنها تعني تكاليف المطابقة مضافاً إليها تكاليف عدم المطابقة (Schiffauerova & Thomson,2006:p11)

ويفسر (Schiffauerova&Thomson,2006:p647) بأن تكاليف المطابقة هي السعر الذي تدفعه المنظمات الصناعية مقابل الوقاية من الجودة الرديئة، أي تكاليف الفحص و تقويم الجودة، في حين أن تكاليف عدم المطابقة هي كلفة الجودة الرديئة التي تحدث بسبب فشل المنتج أو الخدمة (مثل المرتجعات وإعادة العمل...الخ).

بمعنى آخر هي التكاليف المتعلقة بكل من الوصول وعدم القدرة على الوصول إلى مستوى الجودة المطلوب لكل من المنتجات والخدمات، ويمكن رؤيتها كتكاليف الوقاية من مشاكل الجودة وقياس ورقابة مستويات الجودة والتفتيش على مستويات الجودة أو الفشل في الوصول إلى مستويات الجودة المطلوبة.(Wood, 2007:p3)

وفي ضوء التعاريف السابقة تستنتج الباحثة أن تكاليف الجودة هي تضحية بالموارد الاقتصادية المتوفرة للشركة للحصول على منافع مستقبلية تتحدد بإنتاج منتوج يرضي المستهلكين ويتطابق مع معايير الجودة المعتمدة.

٦. عناصر تكاليف الجودة

تتحمل المنشأة في سعيها لتوفير وضمان منتجات وخدمات بالجودة المطلوبة أنواعاً مختلفة من التكاليف، صنفها مجموعة من الباحثين المختصين بأنواع أربعة ضمن مجموعتين رئيسيتين هما:

أولا: تكاليف ضبط الجودة أو الرقابة

وتسمى أيضا تكاليف المطابقة Cost of Conformance إذ يعرفها (Morse, et al., 2002:p383) بوصفها التكاليف المنفقة نتيجة لإمكانية حدوث المطابقة الرديئة بين المنتجات أو الخدمات الفعلية ومعايير تصميمها. فتكاليف ضبط الجودة تشمل التكاليف جميعها التي تنفقها المنشأة في جهودها لإنتاج منتجات مطابقة للمواصفات ومنع حدوث المشاكل في أثناء وبعد عملية الإنتاج، وتشمل تكاليف ضبط الجودة:

أ. تكاليف الوقاية (المنع): وهي التكاليف التي تظهر عند محاولة تجنب مشاكل الفشل والأخطاء من أول مرة. وتتضمن هذه التكاليف تكلفة تدريب الأفراد من أجل وصولهم إلى المستويات المطلوبة من المهارة في الصناعة وأيضاً يقع تحت طياتها كلف العمل مع الموردين قبل القيام بصنع المنتج.(الفضل ومحمد،٢٠١٠:ص٣٤٦)

ب. تكاليف التقويم: وهي التكاليف المنفقة من أجل اكتشاف أي الوحدات لا تطابق المواصفات وتشمل تكاليف فحص واختبار المنتجات وخطوط الإنتاج والعمليات.(Horngren,et al., 2006:p661) ، كما وعرفها (Jacobs & Chase, 2008:p143) بأنها كلف الفحص والاختبار والأعمال الأخرى التي تكفل منتجات أو عمليات مناسبة.

وغالباً ما تصنف أنشطة التقويم بأنها أنشطة لا تضيف قيمة، لأن الزبائن لا يدفعون مقابل الفحص، وإنما يدفعون مقابل المنتج عال الجودة، ويعتقد خبراء الجودة أن أنشطة التقويم يمكن تفاديها عن طريق وضع تعزيزات أكثر في منع العيوب، إذ تدافع إدارة الجودة الشاملة عن عملية مثالية بتقديم تصميم خال من العيوب. (Zero Defects).(Hilton, et al., 2003:p267)

ثانيا: تكاليف الفشل في ضبط الجودة

وتسمى أيضاً تكاليف عدم المطابقة، ويعرفها (Morse, et al., 2002:p383) بأنها التكاليف التي تحدث بسبب المطابقة الرديئة بين المنتجات أو الخدمات والمعايير المصممة لها.

إن الفشل في ضبط الجودة يسبب أنشطة الفشل الداخلي والخارجي، وبشكل عام تعدها المنظمات أنشطة لا تضيف قيمة، ويرتبط هذا النوع من التكاليف بالمؤشرات الرئيسة التي يمكن أن تحصل في المستقبل نتيجة لانخفاض المبيعات الناتج عن هذا الفشل. (Hilton,et al., 2003:p266)

وترى الباحثة أن هذه التكاليف تنتج عند فشل الشركة في إنتاج منتج بشكل صحيح من المرة الأولى مما ينتج عنه عدم تطابق للمنتج أو الخدمة مع متطلبات الزبون، وتقسم إلى قسمين:

أ. تكاليف الفشل الداخلي: وهي التكاليف المصاحبة للعيوب التي يتم اكتشافها قبل وصول المنتج إلى المستهلك، ويحدث هذا عندما تفشل هذه المنتجات من تلبية المواصفات النوعية المحددة مسبقاً، ومن أمثال هذا النوع من التكاليف كلفة ما يتحقق عن عوادم والتي تعرف بالخردة، إعادة العمل، تخفيض السعر، تقييم المعيب وتكلفة تحليل الفشل وتكاليف إعادة التفتيش.(الفضل ومحمد،٢٠١٠:ص٣٤٧)

يمكن القول أن تكاليف الفشل الداخلي هي تكاليف تتحملها المنشأة في حالة اكتشاف عيوب في منتجاتها قبل شحنها للزبائن.

ب. تكاليف الفشل الخارجي: يمكن أن تكون أنشطة الفشل الخارجي الأكثر كلفة بسبب تأثيراتها على سمعة الشركة، كذلك فإن التكاليف المنفقة على هذه الأنشطة يمكن أن تكون ضخمة، ويمكن أن تكون صغيرة، والمدافعين عن إدارة الجودة الشاملة يرون بأن كل نشاط سيمنع الفشل الخارجي هو كلفة فعالة.(Hilton,et al.,2003:p268)

وتستنتج الباحثة من ذلك أن تكاليف الفشل الخارجي عبارة عن تكاليف تتحملها المنشأة عند إنتاج وبيع منتجات تفتقر إلى الجودة.

وقد صنفت تكاليف الجودة تصنيفاً آخر قسمت بموجبه إلى قسمين هما:(محسن والنجار، ٢٠٠٦:ص٤٧٩)

أ. الكلف المباشرة للجودة Direct Quality Costs: والتي تصنف إلى نوعين:

- كلف الرقابة Control Cost: وتتضمن كلف الوقاية وكلف التقويم.
- كلف الفشل Failure Cost: وتشمل كلف الفشل الداخلي وكلف الفشل الخارجي.

وتحسب كلف الجودة المباشرة بالمعادلة التالية: (محسن والنجار، ٢٠٠٦:ص٤٨٠)

الكلف الكلية المباشرة للجودة = كلف الرقابة + كلف الفشل

= (كلف الوقاية + كلف التقويم) + (كلف الفشل الخارجي + كلف الفشل الداخلي)

ب. الكلف غير المباشرة للجودة Indirect Quality Costs: وتشمل الكلف غير الملموسة مثل:

- فقدان السمعة Loss of Reputation
- عدم رضا الزبون Customer Dissatisfaction
- معاناة الزبون Customer Incurred

وأيضا قسمت تكاليف الجودة إلى: (الطيطي،٢٠١١:ص١٠٢)

أ. تكاليف وقائية تتضمن :

- التخطيط للجودة
- مراجعات فنية رسمية ودورية لقياس نسبة الجودة
- إلى معدات اختبار
- التدريب لكل الأفراد على الامتثال للمقاييس والمعايير وأداء العمل بشكل فعال

ب. تكاليف الفشل أو الخطأ أو الخلل الداخلي وتتضمن:

- إعادة العمل مرة أخرى من الصفر
- إصلاح الخطأ أو الخلل
- عملية تحليل طور الخلل أو الخطأ

ج. تكاليف الفشل أو الخطأ الناتج من خارج الشركة

- شكاوي ناتجة من خارج الشركة(العملاء، المزودين، شركاء العمل ...الخ)
- إعادة المنتج أو عملية استبداله
- تكاليف الدعم الفني والمساعدة
- تكاليف عمليات الضمان والصيانة لفترة ما بعد البيع

٧. أهمية تكاليف الجودة

حدد العديد من الباحثين أهمية تكاليف الجودة بما يلي:

- أشارت العديد من الدراسات التي تضمنها الفكر المحاسبي إلى أهمية المحاسبة عن تكاليف الجودة، خاصة للمنشأة التي ترغب بالتميز على المستوى العالمي، وقد أكد معهد المحاسبيين الإداريين الأمريكي في دراسة له أن المنشآت التي تهتم بإدارة تكلفة الجودة والمحاسبة عنها لديها ميزة تنافسية عن غيرها من المنشآت. (المسعودي،٢٠١٠:ص٧٨)
- تشتمل كلف الجودة على عنصري(الكلفة والجودة)اللذين يعدان من ضمن عوامل النجاح الرئيسية الأربعة (الكلفة، الجودة، الوقت، الابتكار) للمنشأة والتي تؤثر بشكل مباشر في قابلية النمو الاقتصادي لها.(الحديثي والدوري،٢٠٠٢:ص٢١٥)
- تستعمل الإدارة في مساعيها لتحسين الجودة، ورضا الزبون، والحصة السوقية وتحسين الربح كلف الجودة كقاسم مشترك اقتصادي، فهي تشكل البيانات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

ويوفر برنامج تكاليف الجودة تحذيرات مسبقة ضد أي خطر مستقبلي في الوضع المالي. (Zairi & Baidoun,2003:p١٥)

- يمكن استعمال معلومات تكاليف الجودة لتقرير أي المشاريع ستحقق عائد استثمار أعظم، وأيها أكثر فاعلية في تخفيض كلف الفشل وكلف التقويم، فنظام قياس تكاليف الجودة ينبغي أن يستعمل هذه التكاليف كأداة للمساعدة على تبرير إجراءات التحسين. كذلك يمكن أن يطبق مدخل تكاليف الجودة على كل الأنشطة مهما كانت طبيعتها وحجمها، مما يساعد المسؤولين على إدراك أهمية مدخل تكاليف الجودة ومن ثم إعداد موازنات خاصة تركز على التخلص من أسباب عدم المطابقة بشكل نهائي.(المسعودي،٢٠١٠:ص٧٩)
- تستعمل المقاييس المالية لتكاليف الجودة كأساس عام لتقويم المبادلات بين تكاليف الوقاية وتكاليف الفشل، إذ توفر تكاليف الجودة مقياساً مميزاً لأداء الجودة. كما تعد طريقة مفيدة لمقارنة مختلف برامج تحسين الجودة، ووضع أولويات لإنجاز أقصى تخفيض للتكاليف.(Horngren,et al.,2003:p663٠)

٨. مجالات استخدام تكاليف الجودة

إن أهم مجالات استخدام تكاليف الجودة ينصب بصفتها: (السيد،٢٠٠٩:ص١٠٨)

- أدوات لقياس الجودة :

بما أن تكاليف الجودة قد تم تصنيفها إلى عناصرها، فإنه من الممكن الحصول على قياس ما تم إنفاقه على كل نشاط جودة، مثلاً يمكن قياس المبالغ المستثمرة في تخطيط الجودة إذ يمكن أن تكون وحدة قياس لتكاليف هندسة الجودة المخصصة لذلك النشاط، ويمكن قياس المبرر لهذا الاستثمار بتكاليف الفشل المخفضة نتيجة لتخطيط الجودة، وتزودنا تكاليف الجودة بمقاييس مقارنة تقييم برامج الجودة بقيمة النتائج المتحققة.

- أداة تحليل (الجودة / العملية):

إن استخدام تكاليف الجودة أداة للقياس وحدها لا يعد كافياً وأن من الضروري أيضاً أن تحلل تكاليف الجودة، وأن تصنف تكاليف الجودة حسب خطوط الإنتاج بما يؤدي إلى الكشف عن مواضع المشاكل الرئيسية وبالتالي تكون كفؤة وفعالة كأداة تحليل.

- أداة برامجية:

يوفر تحليل تكاليف الجودة اتجاهات معينة من الأعمال، إن التخطيط لتنفيذ هذه الأعمال يشتمل على وضع برامج، وأن واحد من أهم الوظائف التي يؤديها البرنامج هو تعيين العمالة، والموارد الأخرى لتنفيذ الأعمال، وبما أن الموارد عادة تكون محدودة فإن تكاليف الجودة هي وسيلة لتحديد تلك الأعمال. فهذا النوع من البرامج يوفر وسيلة للحصول على أقصى حد من المساهمة من كادر الشركة تجاه تحسين جودة المنتج وخفض تكاليف الجودة.

- أداة موازنة تقديرية:

تعد تكاليف الجودة أداة لوضع الموازنة والنفقات الضرورية لإنجاز برامج السيطرة على الجودة المطلوبة. إن مثل هذه البرامج تأخذ بنظر الاعتبار أهداف الأعمال، وأن الهدف البعيد المدى ربما هو تحقيق اعتمادية عالية للمنتج من خلال وضع كادر لهندسة الجودة للقيام بالتقييم قبل الإنتاج والتخطيط للجودة.

- أداة تنبؤيه:

توفر بيانات تكاليف الجودة إمكانية تقييم الأداء والتأكد منه فيما يتعلق بأهداف الشركة وأنها فعالة في تكوين تقديرات صحيحة للكلف خاصة في مجال الأعمال الجديدة في المنتجات أو الخدمات وفي تحقيق التنافس في السوق، كما تساعد بيانات تكاليف الجودة أيضاً في التقييم الحقيقي لأداء المنتج فيما يتعلق بالخدمة، والتسليم، والاستبدال.

٩. مداخل تكاليف الجودة والمقارنة بينهما

ناقش الباحثون والمختصون مدخلين رئيسين لدراسة وتحليل سلوك تكاليف الجودة هما:

أ. المدخل التقليدي: يفترض هذا المدخل ما يلي: (الجبوري،٢٠١٠:ص١٠٠)

- تبدأ كلف المنع والتقييم من الصفر عندما لا تبذل أية جهود في مجال الجودة، وستكون العلاقة طردية بين جهود الجودة وكل من كلف المنع والتقييم وعكسية بينها وبين كلف الفشل بنوعيه.
- يصعب عملياً الوصول إلى أدنى نقطة في منحنى إجمالي كلف الجودة، ويرجع ذلك إلى الحركية العالية لكلف الجودة والناشئة عن التغيرات في المستوى التقني للشركة، أو حجم المبيعات فيها، وربما بسبب التغيرات في مستوى المنافسة والأسعار في السوق.
- هناك مستوى أمثل لجهود الجودة يطبق في أية حالة تمر فيها الشركة وهو سيقلل من كلف الجودة الإجمالية، وينبثق من ذلك افتراض أنه يجب أن تكون هناك نقطة تتبع نقطة الحد الأدنى للكلف الإجمالية تتحقق عندها وفورات تحسين بنسبة أكبر مما تكلفه، كما أن كلف الفشل لا ينظر إليها وفق مستوى عالٍ من التركيز على الرغم من اعتراف المدخل التقليدي بأهميتها.
- يفترض المدخل التقليدي بأن الكلف محددة وخاضعة للقياس مما سيعني إمكانية الوصول إلى رقم دقيق، الأمر الذي ينحصر في الجانب النظري ويصعب الوصول إليه عملياً.

ب. المدخل الحديث: بعد تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة وجدت المنظمات بأن تحقيق الجودة يكون من دون كلف إضافية. إذ أن من المبادئ الأساسية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة أداء العمل الصحيح من المرة الأولى أو ما يسمى بالعيوب الصفرية Zero Defects. (جودة،٢٠٠٤:ص١٧١)

لقد أثرت آراء خبير الجودة الياباني (Genichi Taguchi) بشكل كبير على وجهة النظر الحديثة لجودة المنتج المثالية، حيث تختلف عن وجهة النظر التقليدية في أنها تأخذ بعين الاعتبار كل من التكاليف الظاهرة والمخفية للجودة، فأي انحراف في خصائص المنتج المستهدفة يؤدي إلى زيادة في تكاليف الجودة، فالمستوى الأمثل لجودة المنتج تحصل عند مستوى معيب صفر، فالتكاليف الظاهرة والمخفية للفشل الداخلي والخارجي تزداد كنسبة مئوية من الزيادة في المنتجات المعيبة. وتزداد التكاليف الظاهرة والمخفية للمنع والتقويم زيادة طفيفة ثم تنخفض كنسبة مئوية من المنتجات المعيبة، والأهم في ذلك أن التكاليف الكلية للجودة في حدها الأدنى عند مستوى المعيب الصفري.(Hilton, 2005:p516)

تتمثل وجهة النظر الحديثة في أن المستوى الأمثل للجودة يتحقق عند مستوى صفر من العيوب Zero defects حيث أن التكاليف الكلية تكون عند أقل مستوى لها عند مستوى صفر من العيوب، وهذا يحدث عندما تقوم الشركة بالاستثمار في تكاليف المطابقة (الوقاية والتقييم) والتي بدورها تخفض تكاليف عدم المطابقة (الفشل الداخلي والخارجي)، ففي هذه الحالة يكون ارتفاع تكاليف المطابقة طفيف مقارنة بالتكاليف المترتبة نتيجة عدم المطابقة وبالتالي تكون التكاليف عند أدنى مستوى، بينما تكون الجودة عند المستوى الأمثل وذلك لانخفاض نسبة العيوب إلى ما يقارب الصفر.(جاسم،٢٠٠٨:ص:٣٢)

وجرت المقارنة بين المدخلين وفق التالي:

١. يركز المدخل التقليدي على كلفة التلف وإعادة العمل، بينما يركز المدخل الحديث على كلفة الفشل الخارجي، لأن الخسارة الناتجة عن الفشل الخارجي طويلة الأمد تتمثل في خسارة المبيعات وفقدان ولاء الزبائن.(جودة،٢٠٠٤:ص١٧٠)

٢. يفترض المدخل الحديث أن تعظيم الربح يتحقق بزيادة مستوى الجودة، لأن الإيرادات الكلية من زيادة مستوى الجودة غالباً ما تنمو أسرع من التكاليف الكلية، بينما يفترض المدخل التقليدي أنه كلما قل الحد الأعلى للجودة زادت الأرباح.(المسعودي،٢٠١٠:ص٦٨)

١٠. قياس تكاليف الجودة

لخصت الباحثة ما جاء به (السيد،٢٠٠٩) كما يلي:

إن قياس وتحليل تكاليف الجودة يوفر أساساً للمقارنة بين الأقسام والعمليات ويساعد في الكشف عن الانحرافات في تكاليف الجودة، ويمكن الشركات من اتخاذ قرارات لتفادي حالات الفشل بشكل موضوعي، بالتالي تعرف وتقاس تكاليف الجودة بنتائجها حيث تنعكس هذه النتائج على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة والإنتاجية ورضى الزبون وسمعة الشركة بالإضافة لتوفير مقاييس مالية كأساس لمقاييس أخرى لأداء الشركة.

وتختلف الآراء والمعتقدات حول تكاليف الجودة ونتائج قياسها وتحليلها بين معتقدات قديمة وحقائق جديدة، فالمسميات القديمة ركزت على أن الجودة مسؤولية الإدارة وأن جميع برامج التدريب للجودة ستكون مكلفة، وستتحمل الشركات التي تبحث عن الجودة الأفضل مبالغ عالية، حيث أن تحسين الجودة يتطلب الوقت الكثير، وعلى المنشأة أن تركز على العيوب الرئيسة بدلاً من العيوب الثانوية.

بينما تؤكد الحقائق الجديدة أن الجودة مسؤولية المنشأة ككل وأن أنشطة التدريب ليست مكلفة إذا حققت النتائج المرجوة منها، والجودة الجيدة تسعى لتوفير الوقت من خلال إنتاج منتجات صحيحة من المرة الأولى، بالتالي فإن أساس التنافس بين الشركات هو الجودة. وتشكل هذه الحقائق أساساً لمعرفة نتائج قياس وتحليل تكاليف الجودة وتوظيفها في مجالات مختلفة لتحسين أداء الشركة وإسهامها في مجال خفض التكاليف وتحسين الجودة والإنتاجية ورضى الزبائن.

وهناك علاقة متبادلة بين نتائج قياس وتحليل تكاليف الجودة والمتمثلة بتخفيض التكاليف وتحسين الجودة والإنتاجية وتحقيق رضا الزبائن:

أ. خفض التكاليف

أحد أهم الأهداف الرئيسة لفكرة تحليل الجودة هو تخفيض تكاليف المنتجات ذات العلاقة بالجودة. حيث تؤدي الجودة الرديئة إلى زيادة أنواع معينة من التكاليف التي تتحملها المنشأة كالتكاليف المتعلقة بالوحدات المعيبة، وتكاليف إعادة الإنتاج والفحص والنقل والتكاليف المتعلقة بالخصم الممنوح للزبائن نتيجة للمنتجات المعيبة.

نجح اليابانيون في تحقيق الجودة لمنتجاتهم وذلك بسبب التزامهم بتحقيق الجودة بأقل التكاليف من خلال التركيز أكثر على تحسين المنتجات وتدريب المستخدمين للمساهمة في منع الجودة الرديئة، وحسب المدخل الياباني فإن الجهود تتركز على ما قبل الإنتاج (الشراء، التوريد، التصميم و الهندسة) وعلى الإنتاج، مما يؤدي إلى جودة جيدة وتقليل لأنشطة الفحص وإعادة العمل وهذا يؤدي إلى تخفيض كبير في التكاليف. ويختلف ذلك مع المدخل التقليدي الذي يتم فيه مبادلة التكاليف بالجودة، حيث أن كل مستوى للجودة يترافق مع مستوى مكافئ من التكاليف، فتحسين الجودة لمستوى أعلى يتطلب زيادة التكاليف بشكل مكافئ لذلك المستوى المرتفع من الجودة، أي أن الخصائص الأفضل للمنتج ستتطلب تكاليف إضافية.

ب. تحسين الجودة و الإنتاجية

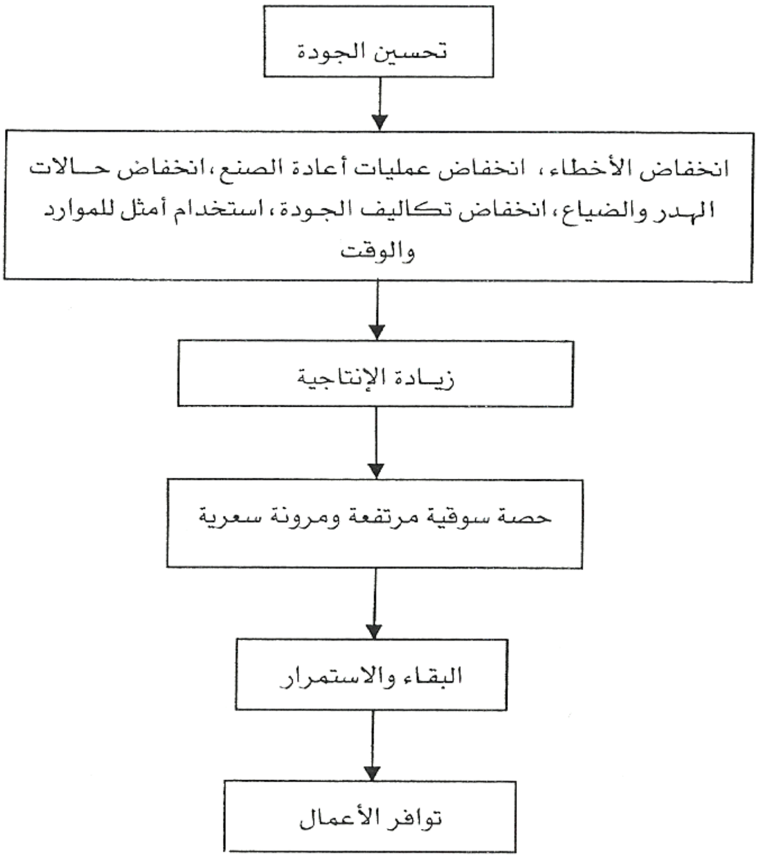
إن تكاليف الجودة أداة تحليلية مؤثرة يمكن أن تولد الدعم لجهود تحسين الجودة وتوفر عملية تقييم مكوناتها رؤيا لمواضيع ذات إمكانية عالية للتحسين. فالإنتاجية والجودة لهما صلة وثيقة ببعضهما بل إنهما وجهان لعملة واحدة، فالمحافظة على الجودة وتحسينها يؤدي إلى تأثير إيجابي في

الإنتاجية وكذلك الأمر بالنسبة للجودة الرديئة. تظهر علاقة تحسين الجودة بالإنتاجية بالأسباب الإيجابية لتأكيد اهتمام الشركات بتحسين الجودة والتي تتلخص بما يلي:

- السمعة الجيدة
- تحسين الانتاجية
- الإيفاء بمتطلبات الزبائن
- خفض الكلفة

فالاهتمام بمتطلبات تحسين الجودة تكون محصلته النهائية زيادة الإنتاجية وتحسناً في ظروفها. ويمكن استخدام بيانات تكاليف الجودة بصفتها أداة نافعة لتحسين الجودة عن طريق التخلص من تكاليف الفشل وصولاً إلى العيب الصفري. فالتركيز على مطابقة المواصفات للمنتجات النهائية من خلال تخفيض الاختلاف بين المواصفات المحددة مسبقاً والمنتجات النهائية، سيؤدي إلى إنتاج منتجات ذات جودة عالية مع تحسن بالإنتاجية، في حين أن وجود الاختلاف بين المواصفات المحددة مسبقاً للمنتجات والمنتجات النهائية سيؤدي إلى إنتاج منتجات رديئة الجودة مع انخفاض الإنتاجية.

ويمكن تمثيل هذه الحالة في الشكل (٢) الذي يظهر سلسلة رد الفعل، وهذه السلسلة تتلخص بأن تحسين الجودة تؤدي إلى انخفاض في التكاليف بسبب انخفاض الوحدات المعيبة الناتجة من مطابقة المنتجات النهائية للمواصفات المحددة، ومن ثم انخفاض عمليات الفحص والاختبار والهدر بالموارد وضياع الوقت سيؤدي بالنتيجة إلى زيادة الإنتاجية.



http://www.transformationforum.org/Chain_Reaction.html

شكل (٢) سلسلة رد الفعل

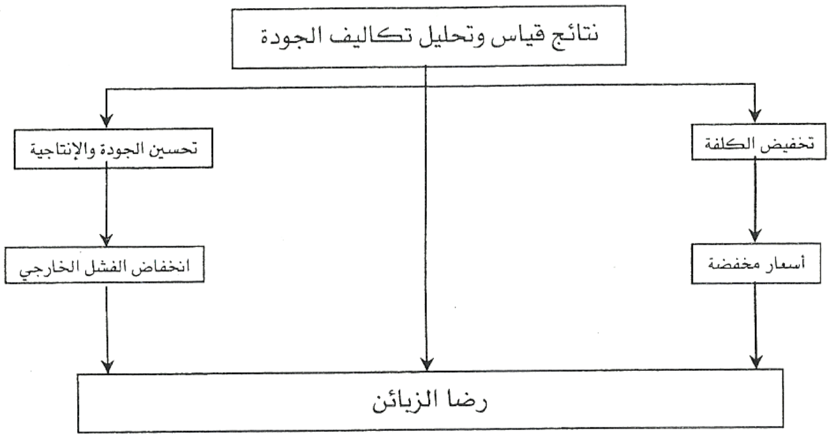
ويظهر الشكل السابق أن تحسين الجودة يترتب عليه نتائج مهمة تتمثل بانخفاض الأخطاء وحالات الهدر والضياع بالتالي انخفاض عمليات إعادة الصنع وما يترتب على ذلك من تحسن وزيادة في الإنتاجية وانخفاض للتكاليف، وهذا يقود المنشأة للحصول على حصة سوقية عالية واستمرار أعمالها ويمنحها ميزة تنافسية تتحدد بتقديم قيمة مضافة للزبون وخفض في العيوب والانحرافات في المواد وتحسين زمن الاستجابة والإنتاجية.

جـ. تحقيق رضى الزبائن

إن قياس وتحليل تكاليف الجودة يسلط الضوء على تكاليف الجودة والعلاقة بين عناصرها، بالتالي يمكّن من تخفيض كل التكاليف التي لا مبرر لوجودها من خلال التركيز على تكاليف الوقاية

والتقييم وتخفيض تكاليف الفشل الداخلي وبالأخص تكاليف الفشل الخارجي ذات الصلة بالزبائن، وعليه فإن تخفيض تكاليف الفشل الخارجي سينعكس على تحقيق رضى الزبائن.

ويوضح الشكل (٣) العلاقة المتبادلة بين نتائج قياس وتحليل تكاليف الجودة والمتمثلة بتخفيض التكلفة، وتحسين الجودة والإنتاجية، وتحقيق رضا الزبائن. (ص١١٣-١٢٥)



(السيد ، 2009 : 125)

شكل(٣): نتائج قياس تحليل تكاليف الجودة

١١. تقارير تكاليف الجودة

إن تكلفة الجودة لا تخص نشاط الإنتاج فقط بل هي تخص جميع أوجه النشاط في الشركة ابتداءاً من نشاط البحوث والتطوير وحتى خدمة المستهلك و لذلك يجب على الشركات كجزء من نظام التكاليف استخلاص تكاليف الجودة لكل نشاط وتجميع هذه التكاليف في تقرير الجودة. التقرير يمثل العمود الفقري لمدخل تكاليف الجودة حيث يبين للإدارة أنواع تكاليف الجودة إن حدثت كذلك قيمة واتجاه هذه التكاليف. (جاريسون ونورين،٢٠٠٠:ص٩٩٩)

واستناداً إلى(سعد وآخرون) فإن إدارة الجودة تستلزم توفير التقارير حول كلف الجودة المتحققة وحسابها بطريقة تفصيلية ولكل نوع من كلف الجودة، وهذا يعد من صميم أعمال المحاسبة الإدارية. (بتصرف من الشويلي،٢٠٠٧: ص٥٩)

ويشير (Feigenbaum) أنه ينبغي أن يلخَص قياس وتحليل تكاليف الجودة في تقارير تصور الصورة الأفضل عن متطلبات عمل الشركة وجودتها وربما من الأفضل أن تكون تقارير تكاليف الجودة قليلة وجيدة لتوضح عناصر تكاليف الجودة وكيف يمكن استخدامها. (بتصرف من السيد، ٢٠٠٥: ص٥٩)

وتلخَص معلومات تكاليف الجودة بشكل دوري في تقارير، تحتوي هذه التقارير على معلومات تتجاوز حدود المنشأة إلى معلومات ترتبط بالأنشطة الخاصة بتطوير معلومات تكاليف الجودة لتوفير مرجعية لإجراء المقارنة بين الفترات المختلفة ولمستويات مختلفة من الأنشطة، وغالباً ما توضع معلومات تكاليف الجودة على أساس نسبة من المبيعات أو إجمالي تكاليف التصنيع، ويمكن إحضار معلومات تكاليف الجودة في أي مدة زمنية ولأي غرض كلفة، حسب حاجة الإدارة من المعلومات، وتتضمن تقارير تكاليف الجودة أي فقرة من فقرات تكاليف الجودة الأربعة، ومعلومات موضوعية كالخسائر المقدرة عن فقدان المبيعات الناتج عن مشاكل الجودة. (Mores,et al., 2002:p383)

تفيـد معلومـات مـدخل تكـاليف الجـودة المـديرين فـي عـدة وجـوه: (جاريسـون ونورين،٢٠٠٠:ص١٠٠٢)

أولاً : تساعد معلومات تكاليف الجودة المديرين على تحديد الأهمية المالية للجودة، فقد أظهرت الدراسات أن المديرين لا يقدرون عادة تكاليف الجودة لأن هذه التكاليف مندمجة مع تكاليف الأقسام الأخرى وأنها لا تحسب من خلال نظام التكاليف، لذلك يندهش المديرون عند عرض تقرير تكاليف الجودة عليهم لأول مرة.

ثانياً: تساعد معلومات تكاليف الجودة على تحديد الأهمية النسبية لمشاكل الجودة التي تواجه المنشأة.

ثالثاً: تساعد معلومات تكاليف الجودة المدير على تحديد ما إذا كان توزيع تكاليف الجودة توزيعاً سيئاً، كما تساعدهم بعد ذلك على العمل نحو حسن توجيه وتوزيع هذه التكاليف.

رابعاً: تقدم معلومات تكاليف الجودة الأساس لوضع موازنة تكاليف الجودة كأداة لمساعدة الإدارة على خفض إجمالي التكاليف وتقييم الأداء من سنه لأخرى.

المبحث الثاني

الدراسات السابقة

1. الدراسات العربية
2. الدراسات الأجنبية
3. ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع تكاليف الجودة منها:

❖ الدراسات العربية

١. دراسة (الخناق والربيعي، ٢٠٠٥) بعنوان: "**أهمية قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية**".

تهدف الدراسة إلى تحديد الأنشطة المسببة لحدوث تكاليف الجودة ومن ثم القياس الموضوعي والعادل لتكاليف الجودة وأهمية تلك التكاليف قياساً بإيرادات الشركات في بغداد ومن ثم الإفصاح عنها في القوائم المالية. وقد بين الباحثان عن طريق الدراسة النظرية والتطبيقية أن تكاليف الوقاية هي الأساس في تكاليف الجودة لأنها تساهم في الحد من ارتفاع أنواع التكاليف الأخرى. وأهم ما توصلت إليه الدراسة ما يلي:

- لكلف الجودة أهمية كبيرة في الشركات عامة والصناعية خاصة كونها تؤثر على نوعية المنتج المقدم للمستهلك، وتحتل تكاليف الوقاية الأهمية النسبية الأعلى من بين أنواع التكاليف.
- تم تطبيق نظام تكاليف الانشطة ABC في قياس تكاليف الجودة بعدها نظاماً حديثاً ومتطوراً ويؤدي إلى تخصيص عناصر التكاليف على الأنشطة المسببة بشكل عادل وموضوعي.
- ضعف الاهتمام من قبل إدارات الشركات وكوادرها الهندسية والفنية بتكاليف الجودة مما تسبب في القصور في قياسها والإفصاح عنها في القوائم المالية.

وقد أوصى الباحثان بضرورة اهتمام الشركات بتكاليف الجودة من حيث قياسها والإفصاح عنها في القوائم و تطبيق نظام تحديد الكلف على أساس الانشطة ABC في احتساب كلف الجودة.

٢. دراسة (محمد، 2008) بعنوان: "**أثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي دراسة حالة في شركة المشروبات الغازية – شركة مساهمة خاصة –**"

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر قياس وتحليل تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي لشركة بغداد للمشروبات الغازية، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على شركة بغداد للمشروبات الغازية في الجمهورية العراقية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام أسلوب المقابلات الشخصية والاستبانة، وأسلوب الدراسة العملية للقوائم المالية للشركة. وكانت أهم نتائج الدراسة هي:

- افتقار الشركة محل الدراسة إلى القدرة على التصنيف العلمي لتكاليف الجودة والقدرة على تحليل هذه التكاليف والاستفادة منها.
- عدم قدرة الشركة على توزيع تكاليف الجودة على مراكز التكلفة المناسبة.
- وقد أثبتت الدراسة العملية لقوائم الشركة أن نسبة تكاليف الوقاية منخفضة بالرغم من أن نتيجة الاستبانة تشير إلى اهتمام الإدارة بتكاليف التقييم.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا والإدارة المالية بأساليب قياس وتحليل تكاليف الجودة، وضرورة إلحاق محاسبي الشركة بدورات متخصصة بتوزيع وقياس وتحليل تكاليف الجودة للاستفادة من منافع تحسين الجودة، وضرورة قياس الأداء المالي للشركة لتوضيح العلاقة بين الأداء المالي وتكاليف الجودة.

٣. دراسة (البطاط، ٢٠٠٩) بعنوان: "**علاقة تحليل تكاليف الجودة بتحسين العائد وخفض التكاليف دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة-البصرة**".

هدفت الدراسة إلى كشف طبيعة العلاقة بين تحليل تكاليف الجودة حسب إجراءات الجودة الشاملة وكل من العائد على الجودة وخفض التكاليف وإثباتها، واستخدم الباحث في دراسته الميدانية منهج دراسة الحالة بالاعتماد على أسلوب تحليل التكاليف حسب الطريقة التقليدية وإجراءات الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

- تشكل تكاليف الوقاية الأساس في تكاليف برنامج تحسين الجودة وتتأسس على تكاليف التخطيط لتجنب الوقوع في الأخطاء من البداية.
- العلاقة الإيجابية والقوية بين الزيادة في تكاليف التحسين والخفض في التكاليف الإجمالية للجودة والانعكاس الكبير في الزيادة في تكاليف الوقاية على الخفض في تكاليف الفشل.
- انعكاس الاهتمام ببرنامج التحسين على تحسن كل من العائد ونسبة الجودة الجيدة.
- جميع المؤشرات المستخدمة في التحليل أكدت الانعكاس الإيجابي لنتائج تحليل تكاليف الجودة على معدل العائد على الجودة وتخفيض التكاليف.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: أن تعمل المنشأة قيد الدراسة وفق برنامج الجودة الشاملة، والتشخيص الدقيق لمتطلبات الوقاية والتقدير للكلف والحالات التي تعكس الخفض في التكاليف الأخرى (الرقابة أو الفشل)، واعتماد تحليل تكاليف الجودة أساساً في بناء برنامج تحسين الجودة.

٤. دراسة (العفيري، ٢٠١٠) بعنوان: "**مدخل متكامل لإدارة التكاليف في ظل المنافسة في الشركات الصناعية**".

اهتمت هذه الدراسة ببيان أهم الآثار المحاسبية الناتجة عن إدارة التكاليف لضمان تخفيض تكاليف الإنتاج وتحقيق التميز في ظل التقنيات الحديثة، أجريت في المملكة العربية السعودية وهدفت إلى تقديم مدخل متكامل لإدارة التكاليف الاستراتيجية في ظل المنافسة لتدعيم القدرة التنافسية للشركات الصناعية وباستخدام المنهج التحليلي تم التوصل إلى النتائج التالية:

- اتضح أن الجودة أقوى العوامل المهمة لتحقيق المزايا التنافسية في الشركات الصناعية في ظل استراتيجيات المنافسة التي تعتمد على سلسلة القيمة التي تحققها للعملاء.
- أمكن للمدخل المتكامل الجمع بين أدوات إدارة التكاليف ممثلة بالإنتاج الفوري والمرن لتحقيق جودة عالية والبحث عن الزبون وضمان تخفيض التكاليف وتحقيق عائد من خلال تكامل التكلفة

المؤجلة والعائد المحاسبي، إضافة إلى تكامل التكاليف المستهدفة وتكاليف الأنشطة لتخطيط وتصميم المنتجات وتحليل الأنشطة لضمان إعادة هندسة القيمة وتطوير التكاليف وتحليلها وتقييمها ومقارنتها مع المنافسين للوصول إلى استراتيجيتي إدارة التكلفة والتميز.

وتوصي الدراسة بعدة توصيات منها: أن على الشركات الصناعية التركيز على جودة الأداء لضمان الميزة التنافسية للشركة، كما عليها تحديث التكامل بين أدوات إدارة التكاليف لتوفير متطلبات الإنتاج وتخطيط وتصميم المنتجات وتخفيض التكاليف وتقييم المنتجات ومقارنتها بالمنافسين للوصول إلى استراتيجيتي التكلفة والتميز التي تحدد سلسلة قيمة العميل والبحث عنه مستقبلا.

٥. دراسة (الحديثي، ٢٠١٠) بعنوان: **"دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي) في تحسين الأداء المالي لشركات تصنيع الأدوية البشرية في المملكة الأردنية الهاشمية. ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع استبانتين على كل من مدراء الإنتاج والجودة، والمدراء الماليين والمحاسبين في شركات الأدوية الأردنية، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

- أن مستوى تكاليف الوقاية وتكاليف الفشل الداخلي والخارجي مرتفع في شركات صناعة الأدوية الأردنية.
- أن مستوى تكاليف التقييم متوسط.
- وجود دور ذو دلالة معنوية لتكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات تصنيع الأدوية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

وأوصت الدراسة بالاهتمام بأبعاد تكاليف الجودة الأربعة وذلك بزيادة اهتمام إدارة الشركات بالتحقق من تكاليف تخطيط نظام الجودة بشكل مستمر، وزيادة الاهتمام بتكاليف التفتيش واختبار المواد الخام ومطابقتها للمواصفات، وضرورة قيام المسئولين والمخولين بتقدير تكاليف إعادة التصنيع لكل وحدة منتجة، وضرورة تحمل الشركة لتكاليف إدارة الشكاوي بسبب الوحدات المعيبة بالمنتجات المباعة وتحمل كافة التكاليف التي يتحملها المتعاملون عند استلام وحدات معيبة.

٦. دراسة (الفضل وغدير، ٢٠١٢) بعنوان: **"تأثير محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة تحليلية لعينة من المنظمات الصناعية العراقية"**

دراسة ميدانية تناولت نظرة المنظمات الصناعية (المبحوثة) لمحاسبة تكاليف الجودة و يهدف البحث إلى دراسة التأثير بين محاسبة تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي والفشل الخارجي) و ما هي المضامين الجوهرية لمحاسبة تكاليف الجودة في تحسين الميزة التنافسية للمنظمات الصناعية وكيف تنظر تلك المنظمات للدور الاستراتيجي الذي يمكن أن تمارسه محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة.

وتوصل الباحثان إلى العديد من الاستنتاجات في المجالين النظري والتطبيقي أهمها:

- مازالت المنظمات الصناعية تعتمد التقنيات التقليدية في تصنيف جميع أنواع التكاليف ومعالجتها، و تفتقر إلى تصنيف معتمد لتكاليف الجودة.
- تفتقر المنظمات الصناعية قيد البحث إلى تقنيات واضحة للرقابة على تكاليف الجودة وتعقب موجهاتها وسلوكها ونتائجها.
- تفتقر جميع المنظمات الصناعية المدروسة إلى نظام معلومات محاسبي أو حتى نظام تقارير محاسبية يتعقب تكاليف إعادة التصنيع خلال أو بعد انتهاء عمليات الإنتاج.

و قدم الباحثان عدّة توصيات أهمها أن نجاح تنفيذ تقنيات محاسبة تكاليف الجودة في المنظمات الصناعية المبحوثة يتطلب إعادة هيكلة نظمها المحاسبية التقليدية لتحقيق حالة من التعاون بين الأقسام الهندسية والمحاسبية وأقسام السيطرة النوعية لتأمين التدفق الفعال والمشاركة الحقيقية للمعرفة والمعلومات المرتبطة بتعقب تكاليف الجودة وأنشطتها ومراكزها ونتائجها.

٧. دراسة (جريره، ٢٠١٢) بعنوان: "**مدى انعكاس قياس وتحليل عناصر تكاليف الجودة على تحسين وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة في إحدى شركات تصنيع العصير الطبيعي في سورية**"

تناولت الدراسة أهمية مدخل تكاليف الجودة ومزاياه وأهمية تطبيقه في تحسين وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف والمكونات الرئيسة لتكاليف الجودة، وهدفت الدراسة إلى إبراز أهمية تحليل وقياس عناصر تكاليف الجودة في إحدى شركات تصنيع العصير الطبيعي في سورية وانعكاساتها على تحسين وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة خاصة مع قلة تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى حد كبير في الشركات الصناعية في البيئة العربية. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي لقياس المشكلة، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها:

- تجاهل الشركة عينة الدراسة لعملية قياس وتحليل تكاليف الجودة بشكل صحيح وعدم وضوح العلاقة بين عناصرها الرئيسية والفرعية واتجاهاتها، وتجاهل الاحتساب الدقيق لتكاليف الجودة الرديئة.
- هناك ضعف أو محدودية في الصرف من أجل الجودة الجيدة.
- قدمت الدراسة تحليلاً لتكاليف الجودة يسمح بالمعرفة الدقيقة للتكاليف التي ينبغي أن يتحملها مركز الجودة في الشركة.

وقد أوصى الباحث بعدة توصيات منها: ضرورة اهتمام الشركة بتوفير معلومات عن كلفة الجودة، والتركيز على أنشطة المنع بدلاً من التركيز على فحص الجودة.

٨. دراسة (سالم، ٢٠١٣) بعنوان: "**قياس تكاليف الجودة بحث تطبيقي في الشركة العامة للسمنت العراقية – معمل سمنت كركوك**".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الجودة وأنظمتها وكيفية قياس تكاليفها والتقرير عنها وتحليلها، ودراسة مدى إمكانية تطبيق قياس تكاليف الجودة في عينة البحث وتأثيرها في إجمالي التكاليف بهدف تمكين عينة البحث المتمثلة بمعمل سمنت كركوك من مراقبة تكاليف الجودة واستخدام بياناتها في اتخاذ قرارات تساعد على تخفيض تكاليفها. تم إجراء البحث في الشركة العامة لصناعة السمنت العراقية باعتبارها مجتمع البحث، أما عينة البحث فهي معمل سمنت كركوك واعتَمدت البيانات من سجلات المعمل لسنة ٢٠٠٩ بالإضافة إلى الزيارة الميدانية والمقابلات الشخصية، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها:

- لا توجد جهة مسؤولة عن أنشطة الجودة جميعها، وتركز الإدارة والعاملين في الشركة على تقييم الجودة عن طريق الفحص والتأكد من مطابقة المواصفات فقط.
- ارتفاع تكاليف الفشل الداخلي بسبب كثرة أعطال الخطوط الإنتاجية، وتكاليف الفشل الخارجي بسبب عدم تحقيق الشركة كميات الإنتاج المخططة.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة تبني الإدارة للمفهوم المعاصر للجودة على جميع المستويات الإدارية، وضرورة تطوير المعمل وتحديث خطوط الإنتاج.

٩. دراسة (الصياح والحلالمة، 2013) بعنوان: "**التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة: دراسة اختباريه في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية.**"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التوازن الاستراتيجي وتكاليف الجودة وتقييم مستوى التوازن الاستراتيجي في شركات صناعة المواد الكيماوية في المملكة الأردنية، حيث طبقت الدراسة على 5 شركات مساهمة عامة هي الأكبر من حيث نسبة تركيز السوق بحيث تمثل 72% من السوق الأردني، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع 113 استبانة على كل من مجلس الإدارة، والإدارة العليا، ومديري حسابات التكاليف. وكانت أهم نتائج الدراسة هي:

- وجود علاقة جوهرية بين التوازن الاستراتيجي وتكاليف الجودة.
- إن التوازن الاستراتيجي يؤدي إلى تخفيض تكاليف الجودة ولكن ليس بصورة مطلقة وكذلك فإن الاختلال في التوازن الاستراتيجي يتسبب في تكاليف مرتفعة.
- أن الوصول إلى جودة عالية يكلف الشركة تكاليف مرتفعة، والجودة الرديئة أيضاً تكلف الشركة تكاليف مرتفعة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة التركيز على التوازن الاستراتيجي، وضرورة مراجعة الأداء وتلقي تقييمات العملاء، وضرورة قياس التوازن الاستراتيجي في الشركة بشكل دوري كل 6 أشهر.

١٠. دراسة (حمودة، ٢٠١٤) بعنوان: "**واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية – دراسة تطبيقية**".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تكاليف الجودة في شركات صناعة الأغذية الفلسطينية في قطاع غزة، من حيث مدى إدراك مدراء إنتاج ومحاسبي هذه الشركات بأهمية قياس تكاليف الجودة، ومدى اهتمامهم بأنواع ومسببات هذه التكاليف. وتوضيح المفاهيم المتعلقة بتكاليف الجودة وأهميتها ومسبباتها وتصنيفاتها والمعالجة المحاسبية لهذه التكاليف، وإفادة الشركات الصناعية في فلسطين بأهمية تكاليف الجودة وحجمها وطرق قياسها والفوائد المترتبة على خفضها والأثر المنعكس من ذلك على أداء هذه الشركات.

تم تطبيق الدراسة على شركات صناعة المواد الغذائية العاملة في قطاع غزة باستثناء المخابز، والبالغ عددها 38 شركة صناعية موزعة في محافظات قطاع غزة، واعتمد الباحث طريقة المسح الشامل على مجتمع البحث وتم توزيع 38 استبانة. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هنالك إدراك لدى إدارات الشركات الصناعية في قطاع غزة لمدى أهمية قياس تكاليف الجودة.
- بالرغم من محدودية جودة بعض المنتجات الغذائية المصنوعة محلياً، إلا أن إدارات الشركات الصناعية في قطاع غزة تطبق أنظمة تكاليف الجودة.
- تهتم إدارات الشركات الصناعية في قطاع غزة بسياسات تخفيض تكاليف الجودة.

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: زيادة رفع مستوى إدراك إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية لأهمية قياس تكاليف الجودة من خلال زيادة التعاون مع الباحثين في مجالات المحاسبة والمجالات الأخرى، زيادة مستوى تطبيق أنظمة تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية، من خلال إعداد دورات تدريبية للطواقم المحاسبية العاملة في الشركات الصناعية وضرورة الاهتمام بسياسات تخفيض تكاليف الجودة من خلال زيادة الاستثمار في تكاليف وقاية وتقييم الجودة.

❖ الدراسات الاجنبية

١. دراسة (Rodchua، 2006) بعنوان:

"Factors, Measures, and Problems of quality cost program implementation in the manufacturing environment"

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المهمة والمقاييس المساهمة في تنفيذ برنامج تكاليف جودة ناجح حيث تم وضع نموذج تجريبي على أساس تكاليف الجودة في بيئة التصنيع. واستخدمت في هذه

الدراسة الاستبانة لجمع البيانات من المصانع وخبراء التصنيع حيث تم نشر هذه الاستبانة على المواقع الإلكترونية للجمعية الأمريكية للجودة وتم الحصول على 63 مستجيب لهذا الاستبيان. وكانت أهم نتائج الدراسة أن العوامل التي ساعدت على نجاح برامج تكاليف الجودة تمثلت في: الدعم الإداري، التطبيق الفعال للنظام، التعاون مع الإدارات الأخرى، فهم الفكر والمفاهيم المتعلقة بتكاليف الجودة. وكانت أهم توصياتها إجراء المزيد من الدراسات لاستكشاف طبيعة تحليل العوامل وكذلك أساليب السيطرة على تكاليف الفشل الداخلي والخارجي. وأوصت الدراسة خبراء الجودة الشاملة بتوعية إدارة الشركات حول مفاهيم ومنافع الجودة وضرورة قياس تكاليفها، وإعطائهم أمثلة عملية عن الشركات الناجحة التي قامت بتطبيق هذه الانظمة، متابعة المهنيين لبحث ومتابعة البحث لتوفير مزيد من السبل للتقدم في برامج تكاليف الجودة.

٢. دراسة(Schiffauerova and Thomson، 2006) بعنوان:

"A review of research on cost of quality models and best practices"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق نماذج قياس تكاليف الجودة على المؤسسات الأكاديمية في كندا ومعرفة النماذج الأكثر شيوعاً المستخدمة في تقييم وقياس تكاليف الجودة، وذلك من خلال عمل دراسة استقصائية من خلال الدراسات المنشورة حول مختلف منهجيات تكاليف الجودة وتقارير نجاحها من أجل توفير فهم أفضل لطرق تكلفة الجودة. واعتمدت الدراسة في منهجيتها فقط على الدراسات المطبقة على المؤسسات الأكاديمية الموجودة في كندا، واستخلصت النتائج من خلال مطابقة نتائج الدراسات السابقة مع بعضها البعض.

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة هي: غالبية برامج إدارة الجودة COQلا تستخدم منهجيات تكاليف ناجحة في الجودة. وأن المؤسسات الأكاديمية في كندا لا تتبنى فكر لتكاليف الجودة لخفض تكاليف الجودة وتحسين الجودة لعملائها. كذلك توصلت إلى أن طريقة حساب التكاليف الأكثر

شيوعاً هي نموذج الوقاية وتقييم الفشل الكلاسيكي ومع ذلك يتم استخدام نماذج تكلفة الجودة الأخرى بنجاح في بعض الشركات. وأوصت بأن أنظمة تكاليف الجودة لابد أن تكون جزء من برامج إدارة الجودة.

٣. دراسة (Uyar، 2008) بعنوان:

"An exploratory Study on Quality Cost in Turkish Manufacturing Companies"

هدفت الدراسة إلى فحص لأي مدى تقوم المصانع التركية بتنفيذ نظام تكاليف الجودة، و تم توزيع ٥٠٠ استبانة على الشركات الصناعية في تركيا المسجلة لدى غرفة صناعة اسطنبول في عام ٢٠٠٥. وقد توصلت الدراسة إلى أن ما نسبته ٤٩,٥% من الشركات المستجيبة حالياً تقوم بتنفيذ نظام تكاليف الجودة. بالإضافة إلى أن الاعتماد على نظام تكاليف الجودة في هذه المصانع يعمل على معالجة شكاوي العملاء، وانخفاض تكاليف الفشل وزيادة حجم المبيعات.

٤. دراسة (Omurgonulsen، 2009) بعنوان:

"A research on the Measurement of Quality Costs in the Turkish Food Manufacturing Industry"

هدفت الدراسة إلى قياس تكاليف الجودة في مصانع الأغذية التركية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين التكاليف الملائمة والتكاليف غير الملائمة في سبع مصانع أغذية تركية للفترة ما بين ٢٠٠٠–٢٠٠٥. وقد توصلت الدراسة إلى أن التكاليف الملائمة ازدادت بمقدار ١% وأن التكاليف غير الملائمة انخفضت بنسبة ٠,٨٣%، وهو ما يشير إلى أن نموذج تكاليف الجودة التقليدي ملائم من الناحية العملية لقياس تكاليف الجودة.

٥. دراسة (Suhansa، 2009) بعنوان:

"Comparative Analysis of Quality Cost & Organization Sizes in the Manufacturing Environment"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ومقارنة أنواع تكاليف الجودة بين الشركات متوسطة وصغيرة الحجم والشركات كبيرة الحجم. تكونت عينة الدراسة من ٦٣ مستجيباً من مديري الجودة العاملين في الشركات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات بين تكاليف الوقاية وتكاليف الفشل الداخلي وتكاليف التقييم بين الشركات متوسطة وصغيرة الحجم والشركات كبيرة الحجم، إلا أن هناك اختلافاً في تكاليف الفشل الخارجي.

٦. دراسة (Rasamanie & Kanapathy، 2011) بعنوان:

"The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies: Difficulties Encountered and Benefits Acquired"

هدفت الدراسة إلى محاولة استكشاف الصعوبات التي واجهتها منظمات التصنيع في ماليزيا في تنفيذ نظام الإبلاغ عن تكلفة الجودة cost of quality (COQ). وتم استخدام أسلوب الاستبيان لمعرفة الصعوبات التي واجهتها خلال تنفيذ COQ فضلاً عن الفوائد التي تم الحصول عليها بعد تنفيذ COQ. وكشفت نتائج الدراسة أن فقط ٣٣ منظمة (أو ٣٩,٣٪) من أصل ٨٤ منظمة نفذت نظام COQ والإبلاغ عنه. وعدم التعاون فيما بين الإدارات والصعوبات في الحصول على البيانات كانا اثنين من كبار التحديات التي واجهتها هذه المنظمات ال ٣٣ أثناء تنفيذ COQ. ومع ذلك، هناك بعض الفوائد التي أبلغ عنها، بعد تنفيذ الإبلاغ عن COQ في هذه المنظمات أهمها إدخال تحسينات من حيث جودة المنتج / الخدمة والحد من نسبة الفشل للشركة.

٧. دراسة (Ozcan، 2012) بعنوان:

"An Empirical Research about Quality Cost Analysis and Its Impact on Managerial Decisions in Automotive Supplier Industry"

بحث تجريبي هدف إلى تحليل تكاليف الجودة وقياس تأثيرها على القرارات الإدارية في صناعة السيارات، وتم تحليل تكاليف الجودة باستخدام البيانات التي تم جمعها في خمس سنوات ونصف من الشركة والتي هي شركة تصنيع قطع غيار لازمه لصناعه السيارات في تركيا. دراسة حالة تم فيها تحليل النسب وتحليل الاتجاهات، وفحص أثر تكلفة الجودة على القرارات الإدارية وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- كانت تكاليف الوقاية في المنظمة في زيادة مستمرة ولكن تكاليف الفشل زادت في الفترات الأولى ثم انخفضت في الفترات الأخرى.
- نتيجة لأخذ المديرين تكاليف الجودة بعين الاعتبار انخفضت تكاليف الفشل الخارجي وانعكس هذا الانخفاض على دخل المنظمة.
- أن هناك سبب وراء كل خطأ، وهذا قد يساعد في منع الأخطاء أو الوقاية وهي الأرخص، وقد لوحظ في المؤسسة أن المديرين قد تبينوا أسباب تكاليف الفشل وقد منعت هذه الأسباب في السنوات التالية.

٨. دراسة (Kitlioglu & cevik، 2013) بعنوان:

"Measuring and Reporting Cost of Quality in a Turkish Manufacturing Company: A Case Study in Electric Industry"

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أهمية تكاليف الجودة للشركات في الوقت المعاصر والمنافسة في الأسواق على أشدها، ومحاولة العديد من الشركات خفض تكاليفها للبقاء في هذه الأسواق المنافسة، وبينت أهمية تكاليف الجودة في جميع أنحاء العالم وفي تركيا أيضاً. في هذه الدراسة تم قياس تكاليف الجودة والإبلاغ عنها في الشركة قيد الدراسة، وفقا لذلك تم جمع البيانات من شركة

التصنيع التركية، واستخدمت هذه البيانات التي أخذت من قسم محاسبة الشركة لدراسة قياس تكاليف الجودة ونظام الإبلاغ عنها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الشركة لا تستطيع قياس تكاليفها بشكل كاف، لهذا السبب جودة نظام الإبلاغ في الشركة غير فعال. وتحتاج الشركة إلى إعطاء المزيد من الأهمية لقياس تكاليف الجودة والإبلاغ عنها.

❖ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

لقد تناولت بعض هذه الدراسات موضوع الدراسة بشكل جزئي كدراسة (سالم، ٢٠١٣) التي تطرقت إلى قياس تكاليف الجودة في معمل اسمنت كركوك، ودراسة (الصياح والحلامة، 2013) التي تحدثت عن التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة، بينما دراسة (الفضل وغدير، ٢٠١٢) تناولت عنصر من عناصر أدوات التكاليف الاستراتيجية وهي تكاليف الجودة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية، أما دراسة (العفيري، ٢٠١٠) تناولت الموضوع بشكل متكامل ولكن بأهداف مختلفة فهدفت إلى تقديم مدخل متكامل لإدارة التكاليف الاستراتيجية لتدعيم القدرة التنافسية للشركات الصناعية السعودية .

أما دراستي (محمد، ٢٠٠٨) ودراسة (الحديثي، ٢٠١٠) فتناولت موضوع الدراسة من حيث تأثير تكاليف الجودة على تحسين الأداء المالي.

وتناولت بعض الدراسات موضوع الدراسة بشكل تحليلي كدراستي (جريره، ٢٠١٢) و(البطاط، ٢٠٠٩) حيث تناولتا علاقة وانعكاس قياس وتحليل عناصر تكاليف الجودة على تحسين الانتاجية والعائد وتخفيض التكاليف.

وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في تحديد منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي الذي تم استخدامه في بعض هذه الدراسات، والذي يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية، كما تم الاستفادة من الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات لتطوير أداة الدراسة الحالية.

وتتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي للدراسة وهو الاطلاع والتعرف على تكاليف الجودة في الشركات المختلفة، وتختلف في كونها ركزت بشكل أساسي على التعرف على واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية ومعوقات تطبيقه وأثره على تخفيض التكاليف وتحسين المنتج.

ويمكن القول، أنه إضافة إلى الإسهامات القيمة التي أضافتها الدراسات السابقة وغيرها من الدراسات التي تناولت موضوع تكاليف الجودة، جاءت هذه الدراسة كدراسة استطلاعية تبين واقع التطبيق في الشركات الصناعية الغذائية الأردنية في إطار متكامل بشقيه النظري والعملي، بحيث يوضح هذا الإطار مدى توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة، عن طريق الدراسة والتحليل النظري والاختبارات الاحصائية من خلال الدراسة الميدانية، ليتوضح بعد ذلك مدى إسهام تطبيق المدخل في تحسين جودة المنتجات وتخفيض التكاليف، خاصة أن شركات الصناعات الغذائية – عينة الدراسة – أبدت اهتماماً كبيراً بهذه الدراسة، ورغبة في الحصول على نتائجها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

١. المقدمة

٢. منهجية الدراسة

٣. أساليب جمع البيانات

٤. مجتمع الدراسة وعينتها

٥. الأساليب الإحصائية المستخدمة

٦. أداة الدراسة(الاستبانة)

٧. صدق أداة الدراسة

٨. ثبات أداة الدراسة

١. مقدمة

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة وطرق جمع البيانات، كذلك وصفاً لأفراد مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، وتوضيحاً لأداة الدراسة المستخدمة وصدقها وثباتها، وعرضاً للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة.

٢. منهجية الدراسة

اعتمدت استراتيجية الدراسة بشكل أساسي على تطوير استبانة تمكن الباحثة من جمع معلومات ميدانية حول الظاهرة المدروسة وتساعدها على التعمق في تحليلها والإلمام بجميع العوامل المؤثرة فيها. ولأغراض تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبيان واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة ومحددات التطبيق في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

٣. أساليب جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة نوعين من البيانات:

- البيانات الثانوية: تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة (الإطار النظري) من الكتب والأبحاث المنشورة ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والدوريات العلمية .
- البيانات الأولية: تم جمع البيانات الضرورية المتعلقة بفرضيات الدراسة من خلال تصميم استبانة مكونه من قسمين، اشتمل القسم الأول على البيانات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، التخصص العلمي، والشهادات المهنية إن وجدت)، أما القسم الثاني فقد قسم إلى أربعة مجالات لبيان واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان، والملحق رقم (١) يبين استبانة الدراسة وكانت مجالاتها كما يلي:

- توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.
- ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات.
- ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض التكاليف.
- المحددات التي تواجه تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

٤. مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية الغذائية المدرجة في بورصة عمان Amman Stock Exchange والبالغ عددها خلال شهر تموز لعام ٢٠١٤ (١١)* شركة، وقد اعتمدت الباحثة طريقة المسح الشامل على مجتمع الدراسة المتمثل في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان. و تم توزيع الاستبانة على وحدات المعاينة المتمثلة بالمديرين الماليين ومديري التسويق والإنتاج بواقع ثلاث استبانات لكل شركة. وبلغ عدد الاستبانات المستردة (٣١) استبانة من أصل (٣٣) أي ما نسبته ٩٣,٩ % تقريباً من الاستبانات الموزعة. وبلغ عدد الاستبانات المعتمدة لغايات البحث والتحليل (٣٠) استبانة حيث تم استبعاد استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل بسبب عدم اكتمال الإجابات فيها بذلك تصبح النسبة ٩٠,٩ % من الإجمالي. وتعرض الباحثة فيما يلي توصيفاً للمشاركين بعينة الدراسة من حيث تأهيلهم العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي وعدد سنوات الخبرة والشهادات المهنية حسب الجدول التالي:

* حسب الموقع الالكتروني لبورصة عمان والاتصال الهاتفي الذي أجرته الباحثة.

الجدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة للمجيبين عن الاسئلة

الرقم	المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
١	المؤهل العلمي	- دبلوم عالي	١	%٣,٣٣
		- بكالوريوس	٢٦	%٨٦,٦
		- ماجستير	٣	%١٠
		المجموع	٣٠	%١٠٠
٢	التخصص العلمي	- محاسبة	١٠	%٣٣,٣
		- تسويق	٨	%٢٦,٦
		- أخرى	١٢	%٤٠
		المجموع	٣٠	%١٠٠
٣	المسمى الوظيفي	- مدير مالي	١٠	-
		- مدير إنتاج	١٠	-
		- مدير تسويق	١٠	-
		المجموع	٣٠	%١٠٠
٤	عدد سنوات الخبرة	- من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	٩	%٣٠
		- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات	١٥	%٥٠
		15 - سنة فأكثر	٦	%٢٠
		المجموع	٣٠	%١٠٠
٥	الشهادات المهنية	لا يوجد	-	-

"إعداد الباحثة، ٢٠١٤"

يظهر من الجدول رقم (١) ما يلي:

المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (١) أن ٣,٣٣ % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي" دبلوم عالي"، وأن ٨٦,٦ % من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي" بكالوريوس"، وأن ١٠% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي "ماجستير"، أي أن ما نسبته ٩٦,٦ % هم من حملة المؤهلات العليا " بكالوريوس وماجستير" وهذا يعني أنهم يتمتعون بأهلية أكاديمية جيدة ولديهم القدرة على فهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها.

التخصص العلمي:

يبين الجدول رقم (١) أن ٣٣,٣ % من عينة الدراسة تخصصهم"محاسبة"، وأن ٢٦,٦ % من عينة الدراسة تخصصهم "تسويق"، وأن ٤٠ % من عينة الدراسة تخصصهم "أخرى" وشملت تخصصات مثل: (صناعات غذائية، هندسة أغذية، وهندسة زراعية قسم صناعة غذائية) وهذا مؤشر باتجاه قدرة المجيبين على فهم أسئلة الاستبانة وفهم موضوع الدراسة والقدرة على الإجابة بدقة.

عدد سنوات الخبرة:

يبين الجدول رقم (١) أن أكبر فئة من أفراد العينة هي ممن تزيد سنوات الخبرة لديهم عن ١٠ سنوات وبلغت ٥٠ %، وأن ٣٠ % من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة" ما بين 5 – أقل من ١٠ سنوات"، و ٢٠ % من عينة الدراسة تزيد خبرتهم عن ١٥ سنة، مما يعزز الثقة بالنتائج المتحصل عليها هو أن المجيبين يتمتعون بخبرة عالية في مجال عملهم مما يعني فهم أكبر لأسئلة الاستبانة ومدلولاتها.

٥. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام منظومة التحليل الإحصائي Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- اختبار التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة واختبار الخصائص الديمغرافية.
- معادلة كرونباخ ألفا لقياس معامل ثبات أداة الدراسة.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال وفقراته ومستوى الدلالة لكل فقرة لبيان مستوى قبول رأي المشارك بكل فقرة وعلى كل مجال من مجالات الدراسة.
- اختبار الفرق بين متوسط عينة وقيمة معلومة One Sample T– test لاختبار فرضيات الدراسة.
- تحليل التباين الأحادي One Way - ANONA للفروق بين ثلاث متوسطات فأكثر.

٦. أداة الدراسة (الاستبانة)

تكونت الاستبانة من خمسة أقسام:

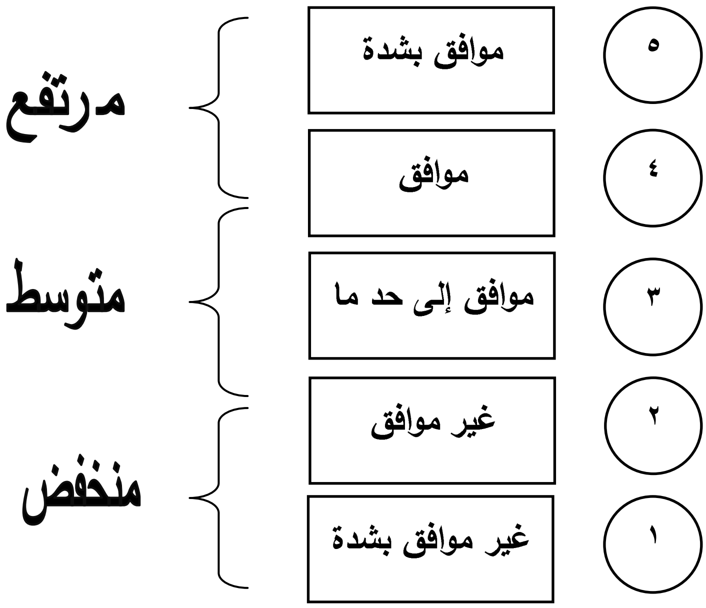
- القسم الأول: هدف إلى جمع بيانات ديموغرافية عن الأشخاص الذين قاموا بالإجابة على أسئلة الاستبانة (المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة ، التخصص العلمي) وذلك للاطمئنان إلى توفر المعرفة اللازمة لدى المجيبين بمحتويات الاستبانة وقدرتهم على الإجابة على أسئلتها وتم قياسها بالأسئلة من (٤–١).

- القسم الثاني: هدف إلى قياس توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان وتم قياسها بالأسئلة من (١٣-١).
- القسم الثالث: هدف إلى قياس ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان وتم قياسها بالأسئلة من (٢٢-١٤).
- القسم الرابع: هدف إلى قياس ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض التكاليف في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان وتم قياسها بالأسئلة من (٣١-٢٣).
- القسم الخامس: هدف إلى تحديد المعوقات التي تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان وتم قياسها بالأسئلة من (٤١-٣٢).

وتمت الإجابة على أسئلة الاستبانة الخاصة بالأقسام الثاني والثالث والرابع والخامس وفق مقياس ليكرت بدرجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة). وأعطيت هذه الإجابات الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي.

تم الاعتماد على الوسط الحسابي الفرضي (٣) كدرجة معيارية للمقارنة مع الوسط المحسوب من العينة في تحليل نتائج الاستبانة.

وتم إعطاء الوزن النسبي وفق المقياس التالي لمتوسط إجابات الأفراد المجيبين على الفقرات الواردة في الأقسام الثاني والثالث والرابع والخامس من الاستبانة بشكل يساعد على سهولة القياس. ويبين الشكل رقم (٤) مقياس ليكرت والدرجة الخاصة بكل إجابة و الأهمية النسبية :



"إعداد الباحثة، ٢٠١٤"

شكل رقم (٤) الدرجة والأوزان النسبية والأهمية

ولتحديد مستوى الأهمية، بناء على المقياس كالتالي:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل)/عدد المستويات

٥-١ /٣ = ١,٣٣

وبذلك تكون الأهمية المنخفضة من ١- أقل من ٢,٣٣

والأهمية المتوسطة من ٢,٣٤-٣,٦٧

والأهمية المرتفعة من ٣,٦٨ فاكثر.

٧. صدق أداة الدراسة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة على النحو التالي:

حيث تم عرض أداة الدراسة على (١٠) من المحكمين المختصين، للتحقق من مدى صدق فقراتها، وأخذت ملاحظاتهم جميعاً بعين الاعتبار وتم إجراء التعديلات اللازمة وفقاً لها، والملحق رقم (2) يوضح أسماء المحكمين.

٨. ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ الفا، (Reliability Alpha Analysis) حيث بلغت قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة (85%) وهي بشكل عام أعلى من (60%) والتي تمثل النسبة المقبولة في البحوث والدراسات(Sekaran,2010) والجدول رقم (٣) يبين هذه المعاملات.

جدول رقم (٢)

معاملات الثبات وفق اختبار كرونباخ الفا لمجالات الدراسة

المجال	الثبات
مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة	٠,٨٧
ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات	٠,٨٨
ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض التكاليف	٠,٧٨
معوقات التطبيق	٠,٨٨
الدرجة الكلية	٠,٨٥

الفصل الرابـع

نتـائج الدراسة

١. اختبار الفرضية الأولى

٢. اختبار الفرضية الثانية

٣. اختبار الفرضية الثالثة

٤. اختبار الفرضية الرابعة

٥. اختبار الفرضية الخامسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها بعد تحليل بيانات أداة الدراسة:

١. اختبار الفرضية الأولى

H01: لا يوجد دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) على توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة لدى شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

تم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على الأسئلة (١٣-١) من الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة .

الجدول رقم (٣)

نتائج إجابات عينة الدراسة حول توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة

الرقم	ترتيب الأهمية النسبية	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الدلالة
١٠	١	لا يوجد هناك مواد معاد تصنيعها في الشركة.	4.67	0.479	مرتفع	٠,٠٠٠*
٦	٢	تقوم الشركة بالفحص الدقيق والتأكد من سلامة المواد الأولية الداخلة في العملية الإنتاجية.	4.23	٠,٦٧٩	مرتفع	٠,٠٠٠*
١٢	٣	تعمل الشركة على تحسين الوضع التنافسي لها.	4.13	٠,٩٧٣	مرتفع	٠,٠٠٠*
١٣	٤	تتجنب الشركة المخاطر الناتجة عن عدم رضا الزبون.	4.10	٠,٧٥٩	مرتفع	٠,٠٠٠*
٣	٤	تهتم الشركة بإقامة الدورات التدريبية الخاصة بالجودة.	4.10	٠,٧٥٩	مرتفع	٠,٠٠٠*
١	٥	تعمل الشركة على تطوير المعدات الخاصة بالجودة وخطوط الإنتاج.	4.07	٠,٨٢٨	مرتفع	0٠,٠٠*
١١	٦	تعمل الشركة على الحد من الإسراف في استعمال الآلات.	3.97	1.273	مرتفع	٠,٠٠٠*
٧	٧	تقوم الشركة بفحص واختبار المنتجات في نهاية عملية التصنيع للتأكد من مطابقتها مع المواصفات القياسية المعتمدة.	3.87	٠,٩٧٣	مرتفع	٠,٠٠٠*

٢	٨	تعمل الشركة على إجراء الصيانة اللازمة للمعدات الخاصة بالجودة وخطوط الإنتاج.	3.73	٠,٧٤٠	مرتفع	*٠,٠٠٠
٤	٩	هناك استخدام كبير لظاهرة الأتمتة في الشركة.	3.67	٠,٩٥٩	متوسط	*٠,٠٠١
٨	١٠	تتفادى الشركة وجود المنتجات غير المطابقة للمواصفات.	3.63	٠,٨٠٩	متوسط	*٠,٠٠٠
٥	١١	تستعين الشركة بقاعدة بيانات الكترونية لتقليل الهدر في الوقت.	3.57	1.104	متوسط	*٠,٠٠٩
٩	١٢	تدرس الشركة بدقة الاسباب المؤدية إلى منتجات مخالفة لمواصفات الجودة وتعمل على معالجتها.	3.53	٠,٨٦٠	متوسط	*0.002
الفقرات (١٣-١) مجتمعة المتعلقة ببيانات توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة.			3.69	0.3838	مرتفع	*0.000

* الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥).

يتبين من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد تراوحت ما بين (4.67 – 3.53)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) بالجدول أعلاه في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤,٦٧)، وانحراف معياري (٠,٤٧٩) مما يعني عدم وجود مواد يعاد تصنيعها، وهذا يؤكد على أن استلام المواد يتم وفق أسس الجودة الشاملة وهو ما يؤدي بدوره إلى تحسين الجودة أيضا. كما جاءت الفقرة (٢) في المرتبة الثانية مما يعني أن الشركة تقوم بفحص داخلي وخارجي للتأكد من سلامة المنتج قبل عملية التصنيع إضافة للفحوصات الدورية خلال عملية التصنيع وفي نهاية العملية الإنتاجية. ويليها فقرة (٣) في المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (4.13) ، وانحراف معياري (973.) مما يشير إلى أن تحسين الوضع التنافسي يدفع الشركات إلى التقدم خطوة إلى الأمام، خاصة أن التنافس يخلق قوة إيجابية تؤدي إلى نتائج إيجابية في زيادة إنتاجية العمل و تهيأة جو من المخاطرة والقدرة على مواجهة العقبات. أما في المرتبة الرابعة فقد حصلت الفقرات المتعلقة بالمخاطر الناتجة عن عدم رضا الزبون واهتمام الشركة بإقامة الدورات التدريبية

الخاصة بالجودة على وسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (.759) مما يؤكد اهتمام الشركات برضا زبائنها من خلال التعرف على رغباتهم والابتعاد عما يزعجهم وكذلك اهتمام الشركات الغذائية بعقد الدورات التدريبية للعاملين فيها لتعريفهم بالمدخل وتأهيلهم لعملية البدء في تطبيقه.

أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة (١٣) بمتوسط حسابي (٣,٥٣)، وانحراف معياري (٠,٨٦٠) والسبب في ذلك برأي الباحثة يرجع إلى تركيز الجهود قبل الوصول إلى منتج معيب. كما حصلت الفقرة المتعلقة باستعانة الشركة بقاعدة بيانات الكترونية لتقليل الهدر في الوقت وفقرة تعمل الشركة على الحد من الإسراف في استعمال الآلات على انحراف معياري عالي (١,١٠) (١,٢٧) والسبب يعود حسب رأي الباحثة إلى وجود تشتت في آراء المجيبين قد يرجع إلى اختلاف حجم الشركات عينة الدراسة واختلاف السياسات الداخلية المتبعة في الشركة كذلك اهتمام الشركات بالصيانة الدورية والطاقة الإنتاجية للآلات، مع الإشارة إلى أن كل العبارات المتعلقة بمقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة كانت فوق القيمة المعيارية المتمثلة بمتوسط المقياس (٣).

وبشكل عام جاءت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بهذه الفرضية لتظهر وجود مقومات لتطبيق مدخل تكاليف الجودة، حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (3.69) وهو أعلى من متوسط أداة القياس 3، كما بلغ الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة (٠,٣٨٣٨) مما يدل على قلة التباين بين إجابات الأفراد المجيبين على أسئلة الاستبانة. وزيادة متوسط وجود المقومات اللازمة لتطبيق مدخل تكاليف الجودة عن القيمة المعيارية لمتوسط المقياس (٣).

وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه، ولاختبار الفرضية الأولى قامت الباحثة بعمل اختبار ت لعينة واحدة مع القيمة المعيارية (٣)، معيار قبول الفرضية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) ويوضح الجدول رقم (٤) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول رقم (٤) اختبار T–Test الفرضية الأولى

	المتوسط	الفرق	درجة الحرية	قيمة (t)	الدلالة	الفرضية
لا يوجد دلالة إحصائية على توفر مقومات التطبيق	٣,٦٨٧	٠,٦٨٧	٢٩	٩,٨٠٧	٠,٠٠٠*	رفض Ho

* الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥)، وتبلغ قيمة (ت) الجدولية (١,٦٩٩) عند درجات حرية (٢٩) ومستوى خطأ (٠,٠٥).

حيث تبين النتائج أن قيمة المتوسط العام لهذا الجانب تزيد عن القيمة المعيارية للمقياس (٣) بمقدار (0.68) حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة للفرق بين المتوسط العام والقيمة المعيارية (٩,٨٠٧) مقابل مستوى معنوية لهذا الفرق (٠,٠٠٠). وهذا يمكن الباحثة من رفض الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة، وهو بدوره ما يقود الباحثة لقبول الفرضية البديلة التي تبين توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة.

٢. اختبار الفرضية الثانية

H02: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتحسين جودة المنتج.

تم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على الأسئلة (22–١٤) من الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (٥) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات.

الجدول رقم (٥)

نتائج إجابات عينة الدراسة حول ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات

الرقم	ترتيب الأهمية النسبية	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الدلالة
٨	١	إن تطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركة يتطلب إحلال آلات أكثر حداثة من الآلات المستخدمة حاليا.	4.20	٠.761	مرتفع	٠,٠٠٠
٤	٢	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في انخفاض الوحدات المعيبة.	4.10	٠.885	مرتفع	٠,٠٠٠
٩	٣	إن تطبيق مدخل تكاليف الجودة يتطلب اختيار موردين يحققون مستوى الجودة المطلوبة في المواد.	3.90	٠.885	مرتفع	٠,٠٠٠
٧	٤	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في ضمان استمرار الشركة.	3.87	.900٠	مرتفع	٠,٠٠٠
٢	٥	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركة في زيادة الحصة السوقية.	3.83	٠.913	مرتفع	٠,٠٠٠
١	٦	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في زيادة رضا العملاء.	3.77	1.073	مرتفع	٠,٠٠١
٦	٧	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تقليل الفاقد من المواد والمعدات.	3.57	1.073	متوسط	٠,٠٠٧
٥	٨	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تقليل الهدر من المواد والمعدات.	3.37	٠.850	متوسط	٠,٠٢٥
٣	٩	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تحسين سمعة الشركة من خلال جودة منتجاتها.	3.30	1.208	متوسط	٠,١٨٤
		الفقرات (٢٢-١٤) مجتمعة والمتعلقة بإسهام تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تحسين جودة المنتجات .	3.77	0.4972	مرتفع	0.000

يتبين من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد تراوحت ما بين (٣,٣٠-٤,٢٠)، حيث جاءت الفقرة (١) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.20)، وانحراف معياري (.761)، وهذا يساعد الشركات على تحسين جودة منتجاتها، وبالتالي خفض

الوقت وتوفير الجهد المبذول في صيانة الآلات القديمة بالإضافة إلى جلب حصة سوقية أكبر وزيادة رضا المستهلك. يليها الفقرة (٢) التي تبين إسهام مدخل تكاليف الجودة في انخفاض الوحدات المعيبة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.10) ، وانحراف معياري (.885) وهذا يدل على خلو العملية الإنتاجية من الهدر والفاقد للحصول على جودة تطابق المواصفات والمقاييس المعمول بها. أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة (٣) التي تبين تطلب مدخل تكاليف الجودة اختيار موردين يحققون مستوى الجودة المطلوبة في المواد، وذلك بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (.885) حيث أن أساس الجودة يكمن في اختيار مواد أولية مطابقة للمواصفات والمقاييس للحصول على منتجات تحقق أعلى مستوى من الجودة.

أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (٩) التي تركز على تحسين سمعة الشركة من خلال مدخل تكاليف الجودة بمتوسط حسابي (3.30)، وانحراف معياري (1.208) وهذا يشير إلى أن السمعة الجيدة عون كبير للشركات في سعيها لتحقيق الأداء المالي الأفضل وحفاظها على استدامة هذا الأداء، فحسن الظن بالشركة من قبل زبائنها يجعلها أكثر فاعلية وأكثر تأييداً وتتاح لها الفرص الكثيرة في عملياتها الحالية.

وقد بينت نتائج اختبار (T) معنوية كل الفقرات باستثناء فقرة إسهام تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تحسين سمعة الشركة من خلال جودة منتجاتها حيث تبين عدم معنوية الفرق رغم وجوده كذلك ارتفاع الانحراف المعياري لهذه الفقرة(1.208)، وهذا قد يرجع برأي الباحثة إلى ثقافة المجتمع من حيث بناء فكرته عن سمعة الشركة على أساس جودة منتجاتها.

كما حصلت الفقرتين المتعلقتين بإسهام تطبيق المدخل في زيادة رضا العملاء وإسهامه في تقليل الفاقد من المواد والمعدات على انحراف معياري عالي (1.073) والسبب قد يعود حسب رأي

الباحثة إلى اختلاف سياسة الشركة المتبعة تجاه رضا العملاء، و أساليب الرقابة على الجودة واختلاف طرق أداء العمل حيث تحتاج طرق العمل إلى المراجعة الدائمة لتجنب العمل غير الضروري وتقليل الفاقد.

وبشكل عام جاءت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بهذه الفرضية لتظهر أن هناك تأييداً كبيراً لأهمية مدخل تكاليف الجودة في تحسين جودة المنتجات، حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (3.77) والانحراف المعياري (4972.) وهذا يدل على انسجام واضح وقلة التباين بين إجابات الأفراد المجيبين على أسئلة الاستبانة.

وبهدف التحقق من الدلالة الاحصائية للنتائج أعلاه، ولاختبار الفرضية الأولى قامت الباحثة بعمل اختبار ت لعينة واحدة مع القيمة المعيارية (٣) ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج اختبار الفرضية الثانية:

جدول رقم (٦) اختبار T–Test الفرضية الثانية

	المتوسط	الفرق	درجة الحرية	قيمة (T)	الدلالة	الفرضية
لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضرورة تطبيق المدخل وتحسين جودة المنتج	٣,٧٦٦	٠,٧٦٦	٢٩	٨,٤٦٦	٠,٠٠٠	رفض Ho

* الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥)، وتبلغ قيمة (ت) الجدولية (١,٦٩٩) عند درجات حرية (٢٩) ومستوى خطأ (٠,٠٥).

حيث تبين النتائج أن قيمة المتوسط العام لهذا الجانب تزيد عن القيمة المعيارية للمقياس (٣) بمقدار (٠,٧٧) وقد بينت نتائج اختبار (T) معنوية هذا الفرق بقيمة (T) محسوبة (٨,٤٤٦) مقابل مستوى معنوية (٠,٠٠٠). وهذا ما يمكن الباحثة من رفض الفرضية العدمية بأنه لايوجد

علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضرورة تطبيق المدخل وتحسين جودة المنتج؛ وبالتالي قبول الفرضية البديلة بأن تطبيق هذا المدخل سيمكن المنشأة من تحسين جودة منتجاتها.

٣. اختبار الفرضية الثالثة

H03: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتخفيض تكلفة المنتج.

تم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على الأسئلة (٣١ – ٢٣) من الاستبانة. ويوضح الجدول رقم (٧) نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة بضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتج.

الجدول رقم (٧)

نتائج إجابات عينة الدراسة حول ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتج

الرقم	ترتيب الأهمية النسبية	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الدلالة
٨	١	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تخفيض الوقت والموارد في العملية الإنتاجية .	3.67	0.994	متوسط	0.001
٩	٢	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في التخلص من الوحدات التالفة .	3.57	0.817	متوسط	0.001
٤	٣	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تخفيض زمن عدم الجاهزية.	3.53	1.279	متوسط	0.030
٢	٤	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف الفحص والاختبار التقليدية.	3.50	1.333	متوسط	0.049
١	٥	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في ترشيد القرارات الإدارية.	3.47	0.860	متوسط	0.006
٦	٦	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تقليل تكاليف إعادة التصنيع.	3.30	1.442	متوسط	0.264

٧	٧	يحسن مدخل تكاليف الجودة الكفاءة والمهارة الإنتاجية لليد العاملة في الشركة.	3.27	1.284	متوسط	0.265
٥	٨	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تقليل الأخطاء إلى أقل درجة ممكنة.	3.10	0.803	متوسط	0.501
٣	٩	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تقليص الأنشطة والمهام غير المجدية.	3.03	0.850	متوسط	0.831
	الفقرات (٣١-٢٣) مجتمعة المتعلقة بإسهام تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تخفيض التكاليف .		٣,٣٨	٠,٥١	متوسط	0.000

يتبين من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد تراوحت ما بين (٣,٠٣-٣,٦٧)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.67)، وانحراف معياري (994.)، وهذا يشير إلى أنه كلما كانت المدخلات جيدة وعالية الجودة كلما قل الفاقد في مخرجات الإنتاج ووفر ذلك على المؤسسة الكثير من الوقت والجهد. يليها فقرة رقم (٢) في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (3.57)، وانحراف معياري (817.)، حيث يعد ارتفاع الوسط الحسابي لإجابات هذه الفقرة مؤشراً إلى أن هناك اتفاقاً بين المجيبين حول أهمية التخلص من الوحدات التالفة قبل بدء العملية الانتاجية، وهذا ما يميز الشركات الغذائية عن غيرها من الشركات الصناعية حيث أن سلامة الغذاء خط أحمر يلزم الجميع بعدم تجاوزه.

نلاحظ أن قيمة الانحرافات المعيارية للأسئلة الخاصة بهذه الفرضية مرتفعة جداً أي أن هنالك تشتتاً كبيراً في إجابات أفراد العينة، وقد يرجع ذلك حسب رأي الباحثة إلى اختلاف طبيعة إنتاج كل شركة، حيث أن بعض المنتجات لا تحتمل إعادة التصنيع نهائياً وهذا يختلف من منتج إلى آخر ومن شركة إلى أخرى، كذلك فإن بعض المنتجات قد تحتاج إلى عمليات فحص واختبار أكثر من غيرها. كما أن اختلاف كفاءات الموظفين والعاملين وقابليتهم للتطور في كل شركة قد يلعب دوراً مهماً.

بشكل عام جاءت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بهذه الفرضية لتظهر أن هناك تأييداً لأهمية تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تخفيض تكلفة المنتجات من خلال تقليص الأنشطة غير المجدية وتقليل زمن عدم الجاهزية بالإضافة إلى تقليل الأخطاء لأقل درجة ممكنة، مما يسهم في تحسين الكفاءة الإنتاجية لليد العاملة في الشركة.

وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه، ولاختبار الفرضية الثالثة، قامت الباحثة بعمل اختبار ت لعينة واحدة مع القيمة المعيارية (٣)، ويوضح الجدول رقم (٨) نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

جدول رقم (8) اختبار T–Test الفرضية الثالثة

	المتوسط	الفرق	درجة الحرية	قيمة (t)	الدلالة	الفرضية
لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضرورة تطبيق المدخل وتخفيض تكلفة المنتج	٣,٣٨٢	٠,٣٨١	٢٩	٤,٠٤٣	٠,٠٠٠	رفض Ho

* الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥)، وتبلغ قيمة (ت) الجدولية (١,٦٩٩) عند درجات حرية (٢٩) ومستوى خطأ (٠,٠٥).

بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (٣,٣٨) والانحراف المعياري (٠,٥٧٤٥). وهذا يعني زيادة المتوسط العام عن القيمة المعيارية بمقدار(٠,٣٨) وقد بينت نتائج اختبار (T) معنوية هذا الفرق، حيث بلغت قيمة (T) لهذا الفرق (٤,٠٤٣) مقابل مستوى معنوية (٠,٠٠٠). وهذا ما يمكن الباحثة من رفض فرضية العدم بأنه لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) بين ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة وتخفيض تكلفة المنتج؛ وبالتالي قبول الفرضية البديلة المتعلقة بضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتجات.

٤. اختبار الفرضية الرابعة

H14: هناك دلالـة إحصائية عند مستوى دلالـة (α≤٠,٠٥) حول وجود معوقات تواجـه عمليـة تطبيق مدخل تكاليف الجودة.

تم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على الأسئلة (٣٢-٤١) من الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (٩) نتائج التحليل الاحصائي المتعلقة بوجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة.

الجدول رقم (٩)

نتائج إجابات عينة الدراسة حول وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة

الرقم	ترتيب الأهمية النسبية	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الدلالة
١	١	هناك نقص في البيانات المحاسبية والاجراءات العملية اللازمة لتطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركة.	3.67	1.093	متوسط	٠,٠٠٢*
٣	٢	توافر التكنولوجيا المناسبة لدى الشركة.	3.27	1.388	متوسط	٠,٣٠١
٧	٣	هناك إقبال لدى إدارة الشركة على تطبيق مدخل تكاليف الجودة.	3.07	1.337	متوسط	٠,٧٨٧
١٠	٤	عدم معرفة الادارة في الشركة بأهمية ومزايا مدخل تكاليف الجودة.	2.97	1.629	متوسط	٠,٩١٢
٢	٥	هناك نقص في المعرفة المحاسبية لدى مديري الجودة.	2.80	1.270	متوسط	٠,٣٩٦
٥	٦	ندرة الكفاءات المحاسبية المؤهلة في الشركة يعتبر عائقاً أمام تطبيق هذا المدخل.	2.70	1.557	متوسط	٠,٣٠٠
٨	٧	إن تطبيق مدخل تكاليف الجودة يتطلب تكلفة عالية لإعداد المحاسبين والاداريين.	2.60	1.404	متوسط	٠,١٣٠
٩	٨	عدم رغبة الادارة في التغيير عن الانظمة التقليدية إلى الانشطة الحديثة.	2.47	1.408	متوسط	٠,٠٤٧*
٦	٩	النظام المحاسبي والتكاليفي المطبق في الشركة لا يف بمتطلبات تطبيق مدخل تكاليف الجودة.	2.43	1.382	متوسط	٠,٠٣٢*

٤	١٠	عدم وضوح كيفية تطبيق مدخل تكاليف الجودة واجراءاته العملية من قبل القائمين على المشروع والعاملين.	2.23	1.547	منخفض	٠,٠١١*
	الفقرات (٤١-٣٢) مجتمعة المتعلقة بوجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة		2.82	0.5122	متوسط	0.064

يتبين من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد تراوحت ما بين (٢,٢٣-٣,٦٧)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.67)، وانحراف معياري (1.093)، يليها فقرة (٢) في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (3.27)، وانحراف معياري (1.388) ويلاحظ من إجابات أفراد العينة على الفقرتين وجود نقص في البيانات المحاسبية والإجراءات العملية اللازمة لتطبيق المدخل خاصة بالنسبة للكوادر الجديدة في سوق العمل، والتي يمكن سدها من خلال التأهيل والتدريب، بالإضافة إلى توافر التكنولوجيا والأجهزة المناسبة للتطبيق في بعض الشركات. أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (٣) بمتوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (1.337) ، وهي نسبة متوسط تدل على تشجيع بعض إدارات الشركات على التوجه نحو تطبيق هذا المدخل وتشجيع البدء والاستمرار فيه لعموم المنفعة وعظم الفائدة مستقبلا.

أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (١٠) بمتوسط حسابي (2.23)، وانحراف معياري (1.547).

نلاحظ أن قيمة الانحرافات المعيارية للأسئلة الخاصة بهذه الفرضية أكبر من ١ (وفي هذه الحالة هنالك فروق أو انحرافات بين القيم وبين الوسط الحسابي أي أن التشتت كبيراً حول الوسط)، وقد يرجع ذلك حسب رأي الباحثة إلى اختلاف وحدات المعاينة واختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم، وقد يكون حجم الشركة وطبيعة نشاطها وإنتاجها سبب في تشتت أراء المستجيبين فلكل شركة غذائية ظروف عمل وبيئة تختلف عن غيرها من الشركات الغذائية الأخرى.

وبشكل عام جاءت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بهذه الفرضية لتظهر عدم وجود عوائق تواجه تطبيق مدخل تكاليف الجودة، حيث بلغ الوسط الحسابي للأسئلة مجتمعة (٢,٨٢) كما بلغ الانحراف المعياري (٠,٥١٢٢).

وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه، ولاختبار الفرضية الرابعة، قامت الباحثة بعمل اختبار ت لعينة واحدة مع القيمة المعيارية (٣)، ويوضح الجدول رقم (١٠) نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

جدول رقم (١٠) اختبار T-Test الفرضية الرابعة

	المتوسط	الفرق	درجة الحرية	قيمة (t)	الدلالة	الفرضية
هناك دلالة إحصائية حول وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة	٢,٨٢	- ٠,١٨	٢٩	١,٩٢٥-	٠,٠٦٤	قبول Ho

* الفروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥)، وتبلغ قيمة (ت) الجدولية (١,٦٩٩) عند درجات حرية (٢٩) ومستوى خطأ (٠,٠٥).

حيث يتضح أن الوسط العام لهذه الفرضية أقل من القيمة المعيارية بـ (٠,١٨)، مما يشير إلى أنه لا توجد محددات لتطبيق مدخل تكاليف الجودة إلا بدرجات متدنية، وأن نتائج اختبار (T) لم تبين معنوية لهذا الفرق، حيث بلغت قيمة (T) لهذا الفرق (-١,٩٢٥) مقابل مستوى معنوية (٠,٠٦٤). مما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد محددات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان.

٥. نتائج اختبار الفرضية الخامسة

H05: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) بين أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة.

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) بين أفراد عينة الدراسة حول واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى إلى الاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

تحليل الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الخامسة:

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (α≤٠,٠٥) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى إلى الاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

جدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد الدراسة نحو توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة حسب المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي

المتغير		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المسمى الوظيفي	مدير مالي	3.75	0.26
	مدير تسويق	3.53	0.43
	مدير انتاج	3.78	0.43
سنوات الخبرة	من ٥- أقل من ١٠ سنوات	3.67	0.44
	من ١٠ الى أقل من ١٥ سنة	3.67	0.33
	من ١٥ سنة فأكثر	3.76	0.49
التخصص العلمي	محاسبة	3.75	0.26
	تسويق	3.56	0.48
	أخرى	3.72	0.42

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١١) وجود فروق ظاهرية في الاتجاهات نحو توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، ولاختبار دلالة الفروق تم إجراء تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA.

جدول رقم (12)

نتائج تحليل التباين الاحادي One-way ANOVA للفرضية الفرعية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	0.374	2	0.187	1.297	0.290
	داخل المجموعات	3.897	27	0.144		
	الكلي	4.271	29			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	0.036	2	0.018	0.115	0.892
	داخل المجموعات	4.235	27	0.157		
	الكلي	4.271	29			
التخصص العلمي	بين المجموعات	0.186	2	0.093	0.613	0.549
	داخل المجموعات	4.086	27	0.151		
	الكلي	4.271	29			

حيث أثبتت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) في الاتجاهات نحو توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (١,٢٩٧، ٠,١١٥، ٠,٦١٣) على التوالي وهي قيم أدنى من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (٢، ٢٧) ومستوى خطأ (٠,٠٥) والبالغة (٣,٣٥٤).

٢. يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات تعزى إلى الاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

جدول رقم (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد الدراسة نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات حسب المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي

المتغير		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المسمى الوظيفي	مدير مالي	3.97	0.26
	مدير تسويق	3.51	0.60
	مدير انتاج	3.82	0.51
سنوات الخبرة	من ٥- اقل من ١٠ سنوات	3.74	0.65
	من ١٠ الى اقل من ١٥ سنة	3.76	0.43
	من ١٥ سنة فاكثر	3.83	0.47
التخصص العلمي	محاسبة	3.97	0.26
	تسويق	3.51	0.67
	اخرى	3.77	0.47

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٣) وجود فروق ظاهرية في الاتجاهات نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، ولاختبار دلالة الفروق تم إجراء تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA للفرضية الفرعية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	1.084	2	0.542	2.405	0.109
	داخل المجموعات	6.085	27	0.225		
	الكلي	7.169	29			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	0.035	2	0.017	0.065	0.937
	داخل المجموعات	7.135	27	0.264		
	الكلي	7.169	29			
التخصص العلمي	بين المجموعات	0.911	2	0.456	1.966	0.160
	داخل المجموعات	6.258	27	0.232		
	الكلي	7.169	29			

حيث أثبتت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) في الاتجاهات نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتحسين جودة المنتجات تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (٢,٤٠٥، ٠,٠٦٥، ١,٩٦٦) على التوالي وهي قيم أدنى من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (٢، ٢٧) ومستوى خطأ (٠,٠٥) والبالغة (٣,٣٥٤).

٣. يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$٠,٠٥) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتج تعزى إلى الاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

جدول رقم (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات افراد الدراسة نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتج حسب المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي

المتغير		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المسمى الوظيفي	مدير مالي	3.52	0.48
	مدير تسويق	3.21	0.39
	مدير انتاج	3.36	0.67
سنوات الخبرة	من ٥- اقل من ١٠ سنوات	3.20	0.50
	من ١٠ الى اقل من ١٥ سنة	3.44	0.60
	من ١٥ سنة فاكثر	3.41	0.36
التخصص العلمي	محاسبة	3.52	0.48
	تسويق	3.14	0.41
	اخرى	3.38	0.61

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٥) وجود فروق ظاهرية في الاتجاهات نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتج تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، ولاختبار دلالة الفروق تم إجراء تحليل التباين الاحادي One-way ANOVA.

جدول رقم (16)

نتائج تحليل التباين الاحادي One-way ANOVA للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	0.485	2	0.242	0.871	0.430
	داخل المجموعات	7.514	27	0.278		
	الكلي	7.998	29			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	0.358	2	0.179	0.632	0.539
	داخل المجموعات	7.641	27	0.283		
	الكلي	7.998	29			
التخصص العلمي	بين المجموعات	0.659	2	0.329	1.211	0.313
	داخل المجموعات	7.340	27	0.272		
	الكلي	7.998	29			

حيث أثبتت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) في الاتجاهات نحو ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة لتخفيض تكلفة المنتج تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (٠,٨٧١، ٠,٦٣٢، ١,٢١١) على التوالي وهي قيم أدنى من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (٢، ٢٧) ومستوى خطأ (٠,٠٥) والبالغة (٣,٣٥٤).

٤. يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) في اتجاهات أفراد الدراسة نحو وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى إلى الاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

جدول رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد الدراسة نحو وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة حسب المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي

المتغير		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المسمى الوظيفي	مدير مالي	2.93	0.48
	مدير تسويق	2.86	0.50
	مدير انتاج	2.67	0.56
سنوات الخبرة	من ٥- اقل من ١٠ سنوات	2.88	0.47
	من ١٠ الى اقل من ١٥ سنة	2.73	0.47
	من ١٥ سنة فاكثر	2.97	0.71
التخصص العلمي	محاسبة	2.93	0.48
	تسويق	3.04	0.36
	اخرى	2.58	0.56

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٨) وجود فروق ظاهرية في الاتجاهات نحو وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، ولاختبار دلالة الفروق تم اجراء تحليل التباين الاحادي One-way ANOVA.

جدول رقم (١٨)

نتائج تحليل التباين الاحادي One-way ANOVA للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	0.362	2	0.181	0.674	0.518
	داخل المجموعات	7.246	27	0.268		
	الكلي	7.608	29			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	0.290	2	0.145	0.535	0.592
	داخل المجموعات	7.318	27	0.271		
	الكلي	7.608	29			
التخصص العلمي	بين المجموعات	1.172	2	0.586	2.457	0.105
	داخل المجموعات	6.436	27	0.238		
	الكلي	7.608	29			

حيث أثبتت نتائج تحليل التباين الأحادي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) في الاتجاهات نحو وجود معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (٠,٦٧٤، ٠,٥٣٥، ٢,٤٥٧) على التوالي وهي قيم أدنى من قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (٢، ٢٧) ومستوى خطأ (٠,٠٥) والبالغة (٣,٣٥٤).

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

١. استنتاجات الدراسة

٢. توصيات الدراسة

❖استنتاجات الدراسة:

في ضوء الإطار النظري وتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. تتوافر في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة وذلك من خلال التطوير المستمر للآلات والمعدات الخاصة بالجودة وخطوط الإنتاج وتوفير الصيانة الدورية لها، تحسين الوضع التنافسي في شركات الصناعات الغذائية، اهتمام الشركات برضا الزبائن، عقد الدورات التدريبية للعاملين وتوفير قواعد بيانات الكترونية لتقليل الهدر في الوقت، وإجراء الفحص الدقيق للتأكد من سلامة المواد الأولية ومطابقة المنتجات للمواصفات في نهاية عملية التصنيع.

حيث بلغ الوسط الحسابي العام للفرضية الأولى (٣,٦٩) والانحراف المعياري (٠,٣٨٣٧).

٢. يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان في تحسين جودة المنتجات من خلال إحلال آلات أكثر حداثة تساعد في تحسين المنتجات، وبالتالي خفض الوقت وتوفير الجهد المبذول في صيانة الآلات القديمة، انعدام الوحدات المعيبة، اختيار موردين يحققون المستوى المطلوب من الجودة في المواد، والتحسين المستمر لسمعة الشركة، حيث أن السمعة الجيدة عون للشركات في تحقيقها أفضل أداء مالي.

حيث بلغ الوسط الحسابي العام للفرضية الثانية (٣,٧٧) والانحراف المعياري (٠,٤٩٧٢).

٣. يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان في تخفيض التكاليف من خلال تخفيض الوقت والموارد في العملية الإنتاجية، التخلص من الوحدات التالفة قبل بدء العملية الإنتاجية، تقليص المهام والأنشطة غير

المجدية أو المكررة، تخفيض تكاليف الفحص والاختبار التقليدية، وانخفاض زمن عدم الجاهزية، وتحسين كفاءة الأيدي العاملة وزيادة المهارة الإنتاجية.

حيث بلغ الوسط الحسابي للفرضية الثالثة (٣,٣٨) والانحراف المعياري (٠,٥١٦٨).

٤. لا يوجد محددات لدى شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان لتطبيق مدخل تكاليف الجودة، باستثناء وجود نقص في المعرفة المحاسبية والإجراءات العملية لتطبيق هذا المدخل خصوصاً لدى الكوادر الجديدة في سوق العمل. وهذا يدل على أن أغلب الشركات الغذائية عينة الدراسة تطبق مدخل تكاليف الجودة.

حيث بلغ الوسط الحسابي للفرضية الرابعة (٢,٨٢) والانحراف المعياري (٠.5122).

٥. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$٠,٠٥) بين أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة تعزى للاختلاف في المتغيرات: المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، التخصص العلمي.

❖توصيات الدراسة :

وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها فإن الباحثة توصي بما يلي:

١. تشجيع ودعم إقامة الدورات التدريبية المتخصصة لتدريب العاملين في ظل الظروف الجديدة وإعادة تأهيلهم بما يتناسب وإجراءات تطبيق المدخل لإكسابهم المهارات اللازمة لتطبيقه والعمل فيه.

٢. ضرورة قيام الجهات المختصة بعمل دورات وندوات وورش عمل لإدارات الشركات الصناعية الغذائية لتوعيتهم بأهمية تطبيق مدخل تكاليف الجودة، والمنافع المترتبة من تطبيقه.

٣. توجيه الشركات الغذائية إلى تبني المواصفات والمقاييس الأردنية مع الاستفادة من المواصفات والمقاييس العالمية الخاصة بالجودة.

٤. العمل على زيادة توعية العاملين في الشركات الغذائية بأهمية الجودة وأهمية رضى الزبائن واقتراحاتهم مع الاهتمام بسعر المنتج، من خلال التركيز على التغذية الراجعة من قبلهم.

٥. ضرورة مراعاة الإدارة لعدة أمور قبل إحلال الآلات الحديثة مثل: سهولة تشغيل الآلة، المتانة ومرونة الاستخدام، توفر خدمات الصيانه وقلة تكاليف تشغيل الآلة وقطع غيارها.

٦. تعزيز إدارة العمليات التي تهتم بتحديد نوعية المنتج من خلال معرفه متطلبات السوق من حيث النوع والجودة، ومن ثم تحديد الكم اللازم من عناصر الإنتاج الرئيسية أي العناصر البشرية ونوع المواد الأولية اللازمة للإنتاج.

٧. بناء الدافعية للعاملين عن طريق التحفيز المعنوي والمادي على الخروج بمخرجات ذات جودة.

٨. العمل على زيادة الإنفاق على أنشطة الوقاية، وهذا يزيد من القيمة للمنتجات و يؤدي إلى تخفيض كلف التقييم والفشل، والكلف المتعلقة بالفحص والاختبار مما يؤدي إلى تخفيض الهدر والضياع، مع الاستمرار في تحسين جودة المنتجات.

٩. ضرورة إجراء دراسات وأبحاث حول منافع تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية بالتعاون مع الباحثين في مجالات المحاسبة والمجالات الأخرى، لما لهذه الأبحاث من فوائد ومنافع تعود على الشركات الغذائية وعلى المجتمع ككل.

١٠. العمل على مواجهة الصعوبات التي تعيق تطبيق مدخل تكاليف الجودة في بعض الشركات الغذائية غير المطبقة للمدخل، عن طريق التعاون والاستفادة من خبرات الشركات المطبقة له حتى وإن كانت خارج الأردن.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية

١. أبو حشيش، خليل عواد(٢٠١٢)، **محاسبة التكاليف –تخطيط ورقابة**، الأردن، عمان: دار وائل للنشر.

٢. أبو زيد، كمال خليفة، والدهراوي، كمال الدين مصطفى(2007) ، **دراسات متقدمة في محاسبة التكاليف**، مصر، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.

٣. البراوي، نزار عبد المجيد، و باشيوه، الحسن عبدالله (٢٠١١)، **إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة–مفاهيم وأسس وتطبيقات** (ط١)،الأردن، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

٤. البطاط، عدي صفاء الدين (٢٠٠٩)، علاقة تحليل تكاليف الجودة بتحسين العائد وخفض التكاليف – دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة، **مجلة العلوم الاقتصادية**، المجلد ٧، (٢٥) : ص ٨٢–١١٠، جامعة البصرة، العراق.

٥. جاريسون، ري اتش، ونورين، اريك (٢٠٠٠)، **المحاسبة الادارية**، (ترجمة :محمد عصام الدين زايد)، السعودية، الرياض : دار المريخ للنشر.

٦. جاسم، رغد هاشم(2008) ،علاقة تكاليف الجودة بطريقة تاكوشي Taguchi وأثرهما في تخفيض التكاليف، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، العدد68 : ص٢١–٥٢، الجامعة المستنصرية، العراق.

٧. الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد (٢٠١٠)، **إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية** (ط ١) السعودية، الرياض : معهد الادارة العامة.

٨. جريره، طلال سليمان (٢٠١٢)، مدى انعكاس قياس وتحليل عناصر تكاليف الجودة على تحسين وزيادة الانتاجية وتخفيض التكلفة في إحدى شركات تصنيع العصير الطبيعي في سورية، **مجلة العلوم الادارية والاقتصادية، (٩)**: ص ١-٣٢، جامعة عدن، اليمن.

٩. الجمال، رشيد، وشتيوي، أيمن (٢٠١٠)، **المحاسبة الإدارية المتقدمة في بيئة الأعمال الحديثة**(ط١)، مصر، الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث.

١٠. جودة، محفوظ أحمد (٢٠٠٤)، **إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات** (ط١)، الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

١١. الحديثي، سرى كريم ريشان (٢٠١٠)، **دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الاداء المالي لشركات الأدوية الأردنية**، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.

١٢. الحديثي، صلاح مهدي، والدوري، عمر علي (٢٠٠٢) المستوى الملائم لتكاليف منع النوعية الرديئة، **مجلة العلوم الاقتصادية والادارية**، المجلد ٩، (٢٣) : ص٢١٣-٢٢٢، جامعة بغداد، العراق.

١٣. حمودة ، خالد سامي (٢٠١٤)، **واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية- دراسة تطبيقية**، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

١٤. الخناق، نبيل محمد عبد الحسين، والربيعي، جبار جاسم (٢٠٠٥)، أهمية قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية ، **مجلة التقني**، المجلد ١٨، (١٤) : ص ١- ١٤، هيئة التعليم التقني، العراق.

١٥. الدرادكة، مأمون سليمان (٢٠٠٨)، **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء** (ط١)، الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

١٦. سالم، مصطفى سعد (٢٠١٣)، قياس تكاليف الجودة – بحث تطبيقي في الشركة العامة للسمنت العراقية، **المؤتمر الوطني في جامعة بغداد**، العراق، كلية الادارة والاقتصاد والمعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، ٣-٢٠١٣\٤\١٤، ص ١-٢٩.

١٧. السيد، ناظم حسن عبد (٢٠٠٩)، **محاسبة الجودة – مدخل تحليلي** (ط ١)، الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

١٨. السيد، ناظم حسن عبد (٢٠٠٥)، **علاقة وأثر نتائج قياس وتحليل تكاليف الجودة في الأداء المالي دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمشروبات الغازية**، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق.

١٩. السيسي، صلاح الدين حسن (٢٠١١)، **تطبيق المعايير في إدارة الشركات–استراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة**، مصر، القاهرة : دار الكتاب الحديثة.

٢٠. الشويلي، منار صباح علي (٢٠٠٧)، **كلفة الجودة الشاملة وعلاقتها بأسبقيات التنافس– دراسة تطبيقية في شركة بغداد للمشروبات الغازية، كلية الإدارة والاقتصاد**، جامعة بغداد، العراق.

٢١. الصياح، عبد الستار مصطفى، والحلالمة، محمد عزات (٢٠١٣)، التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة – دراسة اختبارية في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد9 ،(٣): ص٤٩٤-٥١٦.

٢٢. الطيطي، خضر مصباح إسماعيل (٢٠١١)، **إدارة وصناعة الجودة : مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة** (ط١)، الأردن، عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع.

٢٣. العفيري، فؤاد أحمد محمد (٢٠١٠)، مدخل متكامل لإدارة التكاليف في ظل المنافسة في الشركات الصناعية، **الندوة الثانية عشر لسبل تطوير المحاسبة في المملكة العربية السعودية**، المملكة العربية السعودية، كلية ادارة الاعمال–جامعة الملك سعود، ١٨–١٩ مايو٢٠١٠م، ص ١–٢٧.

٢٤. علوان، قاسم نايف (٢٠٠٩)، **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١:٢٠٠٠**، (ط١)، الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

٢٥. علوان، قاسم نايف، (٢٠٠٥)، **إدارة الجودة الشاملة** (ط١)، الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

٢٦. الفضل، مؤيد محمد، وغدير، إنعام محسن (٢٠١٢)، تأثير محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تحليلية لعينة من المنظمات الصناعية العراقية، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية**، (٢٣) : ص ٢٣١–٢٥٢، جامعة الكوفة، العراق.

٢٧. الفضل، مؤيد عبد الحسين، ومحمد، حاكم محسن (٢٠١٠)، **إدارة الانتاج والعمليات: منهج كمي مع دراسة حالة** (ط١)، الأردن، عمان : دار زهران للنشر والتوزيع.

٢٨. محسن، عبد الكريم، والنجار، صباح مجيد (٢٠٠٦)، **إدارة الانتاج والعمليات** (ط٢)، العراق، بغداد: مكتبة الذاكرة.

٢٩. محمد، فاطمة جاسم (٢٠٠٨)، أثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي، **مجلة العلوم الاقتصادية**، (٢٠) : ص٧٨-١١١ ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق.

٣٠. المسعودي، حيدر علي (٢٠١٠)، **إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا** (ط١)، الأردن، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

ثانياً : المراجع الاجنبية

1. Beecroft, G (2000) **Cost of Quality Quality Planning and the Bottom Line**, Web Http://www.g-dennis-beecroft.ca .

2. Hilton, Ronald (2005) **Managerial Accounting, Creating Value in a Dynamic Business Environment** (6th ed.), USA ،New York: The McGraw – Hill Companies, Inc.

3. Hilton, Ronald, Maher, Michael & Selto, Frank (2003), **Cost Management - Strategic for Business decisions**, USA, New York: The McGraw – Hill Companies, Inc.

4. Horngren، C. T., Foster, G., and Datar, S. M., (2008), **Cost Accounting: A Managerial Emphasis**, (12th ed.), Prentice-Hall, Inc.

5. Horngren, C. Datar, S. Foster, G. (2006), **Cost Accounting - A Managerial Emphasis**, (12th ed.), USA, New Jersey: Pearson Education, Inc.

6. Horngren, C. Datar, S. Foster ، G. (2003), **Cost Accounting - A Managerial Emphasis**, USA, New Jersey: Pearson Education, Inc.

7. Jacobs, F. Robert & Cahse, Richard B., (2008), **Operations & supply management: The Core**, the Mc Graw-Hill Co., Inc.

8. Kanapathy & Rasamanie, Murugan & Kanagi (2011), The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies : Difficulties Encountered & Benefits Acquired, **International Journal of Business and Social Science**, Vol. 2(No. 6) pp :243-247.

9. Kirlioilu & Cvik, Zulkuf & Hilmi, (2013), Measuring and Reporting Cost of Quality in a Turkish Manufacturing Company: A Case Study in Electric Industry, **Journal of Economic and Social Studies,** Vol. 3(No. 2), pp: 87-100.

10. McWatters, Cherls, Morse, Dale C. and Zimmerman, Jerold, L. (2001), **Management Accounting: Analysis & Interpretation**, (2nd Ed.) ، Irwin: McGraw – Hill.

11. Mores, Wayne. Davis, James. Hartgraves, Al. (2002), **Management Accounting a Strategic Approach**, USA: Thomson Learning.

12. Omurgonulsen, Mine, (2009), A research on the measurement of quality costs in the Turkish food manufacturing industry, **Total Quality Management**, Vol. 20 (No. 5), pp: 547–562.

13. Ozcan, Selami,(2012), An Empirical Research about Quality Cost Analysis and Its Impact on Managerial Decisions in Automotive Supplier Industry, **International Conference on Management، Applied and Social Sciences**, March 24-25- 2012 , Dubai.

14. Sekaran Uma & Bougie، R. (2010), **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**, UK: John Wiley & Sons.

15. Schiffouerova, A. and Thomson. (2006), A review of Research on cost of quality models and Best practices, **International Journal of Quality and Reliability management**, Vol.23 (No.4).

16. Suhansa, Rodchua, (2009), Comparative Analysis of Quality Cost & Organization Sizes in the Manufacturing Environment, **Quality Management Journal**, Vol.16 (No. 2), pp: 34-43.

17. Uyar، Ali، (2008), an exploratory study on quality costs in Turkish manufacturing companies, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 25(No. 6), pp: 604-620.

18. Wood, Doglas C, (2007), The executive guide to understanding and implementing quality cost programs, **American Society for Quality, Quality Press**, Milwaukee 2007 by ASQ . USA.

19. Zairi, Mohamed, and Baidoun, Samir (2003), **Understanding the Essentials of Total Quality Management Best Practice Approach** – part 2, working paper No 03\05.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

1. http://www.transformationforum.org/Chain_Reaction.html

الملاحق

ملحق (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

استبانة

عزيزي الموظف/ة المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

أضع بين يديك هذه الاستبانة وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة في جامعة جرش، للدراسة التي تحمل عنوان "**واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وأثره على تخفيض تكلفة المنتج وتحسينه في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان**".

ومن باب اختبار فروض الدراسة تم إعداد استبانة مكونة من مجموعة أسئلة تغطي فرضيات الدراسة الأربعة المتعلقة بمدخل تكاليف الجودة وتتطلب هذه الأسئلة منك إبداء وجهة نظرك في الجوانب المرتبطة بتطبيق مدخل تكاليف الجودة.

لذا أرجو قراءة كل عبارة بدقة والإجابة على الأسئلة، حتى نتمكن من إتمام الجانب الميداني لهذه الدراسة، والإسهام في إخراج هذه الدراسة بالصورة العلمية المطلوبة، مع تأكيدي مراعاة السرية التامة لهذه الإجابات وأن تكون فقط ضمن أغراض البحث العلمي.

شاكرون لكم حسن التعاون

المشرف	**الباحثة**
د. طلال سليمان جريره	**ملاك عبدالكريم بركات**

القسم الأول

بيانات المتغيرات الديموغرافية

التعليمات: يرجى التكرم بوضع إشارة صح √ أمام الاختيار المناسب:

- **المؤهل العلمي:**

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي

☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐ غير ذلك

- **المسمى الوظيفي:**

☐ مدير مالي ☐ مدير تسويق

☐ مدير انتاج ☐ مسمى آخر، يرجى ذكره ....

- **عدد سنوات الخبرة:**

☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ سنوات – أقل من ١٠ سنوات

☐ من ١٠ سنوات – أقل من١٥ سنة ☐ ١٥ سنة فاكثر

- **التخصص العلمي:**

☐ محاسبة ☐ إدارة أعمال

☐ علوم مالية ومصرفية ☐ تسويق

☐ تخصص آخر، يرجى ذكره.............

- **الشهادات المهنية إن وجدت**...

القسم الثاني

بيانات متغيرات الدراسة

التعليمات : يرجى التكرم بوضع اشارة √ امام الاجابة المناسبة، علماً بأن أعلى الدرجات موافق بشدة (5) درجات، وأقلها غير موافق بشدة (1) درجة، وما بينهما يتسلسل حسب درجة القوة.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: مدى توفر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة لدى شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان						
١	تعمل الشركة على تطوير المعدات الخاصة بالجودة وخطوط الانتاج.					
٢	تعمل الشركة على اجراء الصيانة اللازمة للمعدات الخاصة بالجودة وخطوط الانتاج.					
٣	تهتم الشركة بإقامة الدورات التدريبية الخاصة بالجودة.					
٤	هناك استخدام كبير لظاهرة الأتمتة في الشركة.					
٥	تستعين الشركة بقاعدة بيانات الكترونية لتقليل الهدر في الوقت.					
٦	تقوم الشركة بالفحص الدقيق والتأكد من سلامة المواد الأولية الداخلة في العملية الانتاجية.					
٧	تقوم الشركة بفحص واختبار المنتجات في نهاية عملية التصنيع للتأكد من مطابقتها مع المواصفات القياسية المعتمدة.					
٨	تتفادى الشركة وجود المنتجات غير المطابقة للمواصفات.					
٩	تدرس الشركة بدقة الاسباب المؤدية إلى منتجات مخالفة لمواصفات الجودة وتعمل على معالجتها.					
١٠	لا يوجد هناك مواد معاد تصنيعها في الشركة.					
١١	تعمل الشركة على الحد من الاسراف في استعمال الآلات.					
١٢	تعمل الشركة على تحسين الوضع التنافسي لها.					
١٣	تتجنب الشركة المخاطر الناتجة عن عدم رضا الزبون.					

المجال الثاني: ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة بما يحسن جودة المنتجات في شركات الصناعات الغذائية المدرجة في بورصة عمان						
١	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في زيادة رضا العملاء.					
٢	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركة في زيادة الحصة السوقية.					
٣	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تحسين سمعة الشركة من خلال جودة منتجاتها.					
٤	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في انخفاض الوحدات المعيبة.					
٥	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تقليل الهدر من المواد والمعدات.					
٦	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تقليل الفاقد من المواد والمعدات.					
٧	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في ضمان استمرار الشركة.					
٨	ان تطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركة يتطلب احلال الات اكثر حداثة من الآلات المستخدمة حاليا.					
٩	ان تطبيق مدخل تكاليف الجودة يتطلب اختيار موردين يحققون مستوى الجودة المطلوبة في المواد.					
المجال الثالث: ضرورة تطبيق مدخل تكاليف الجودة بما يخفض التكاليف في شركات الصناعات الغذائية						
١	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في ترشيد القرارات الادارية.					
٢	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف الفحص والاختبار التقليدية.					
٣	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تقليص الانشطة والمهام غير المجدية.					
٤	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تخفيض زمن عدم الجاهزية.					
٥	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تقليل الأخطاء إلى اقل درجة ممكنة.					
٦	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تقليل تكاليف اعادة التصنيع.					

٧	يحسن مدخل تكاليف الجودة الكفاءة والمهارة الانتاجية لليد العاملة في الشركة.					
٨	يؤدي تطبيق مدخل تكاليف الجودة إلى تخفيض الوقت والموارد في العملية الانتاجية.					
٩	يسهم تطبيق مدخل تكاليف الجودة في التخلص من الوحدات التالفة .					
المجال الرابع: معوقات تواجه عملية تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الغذائية						
١	هناك نقص في البيانات المحاسبية والاجراءات العملية اللازمة لتطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركة.					
٢	هناك نقص في المعرفة المحاسبية لدى مديري الجودة.					
٣	توافر التكنولوجيا المناسبة لدى الشركة.					
٤	عدم وضوح كيفية تطبيق مدخل تكاليف الجودة واجراءاته العملية من قبل القائمين على المشروع والعاملين.					
٥	ندرة الكفاءات المحاسبية المؤهلة في الشركة يعتبر عائقا امام تطبيق هذا المدخل.					
٦	النظام المحاسبي والتكاليفي المطبق في الشركة لا يف بمتطلبات تطبيق مدخل تكاليف الجودة.					
٧	هناك اقبال لدى ادارة الشركة على تطبيق مدخل تكاليف الجودة.					
٨	ان تطبيق مدخل تكاليف الجودة يتطلب تكلفة عالية لإعداد المحاسبين والاداريين.					
٩	عدم رغبة الادارة في التغيير عن الانظمة التقليدية إلى الانشطة الحديثة.					
١٠	عدم معرفة الادارة في الشركة بأهمية ومزايا مدخل تكاليف الجودة.					

هل ترغب الشركة في الحصول على نتائج هذه الدراسة ؟!

نعم ☐ **لا** ☐

انتهـــــت الأسـئلة

وشكراً

ملحق (٢)

أسماء محكمي الاستبانة

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة
١	أ.د/ وليد زكريا صيام	محاسبة إدارية	الجامعة الهاشمية
٢	أ.د/ ميشيل سويدان	الإفصاح عن المعلومات المحاسبية	جامعة اليرموك
٣	أ.د/ احمد العمري	محاسبة مالية	جامعة اليرموك
٤	أ.د/ عماد الشيخ	محاسبة مالية ودولية	جامعة العلوم التطبيقية
٥	أ.د/ عبدالرزاق شحاده	محاسبة بنوك وشركات تأمين	جامعة الزيتونة الاردنية
٦	د/ جمال الشرايري	محاسبة إدارية	جامعة ال البيت
٧	د/ منذر العبادي	محاسبة إدارية	جامعة العلوم التطبيقية
٨	د/ اسامة عبد اللطيف محمود	محاسبة إدارية	جامعة العلوم التطبيقية
٩	د/ خليفة الزيادات	محاسبة مالية	جامعة الزيتونة الاردنية
١٠	د/ أكرم النجداوي	محاسبة ضريبة	جامعة جرش

ملحق (٣)

أسماء الشركات عينة الدراسة

الرقم	اسم الشركة	الاسم المختصر للشركة
١	الوطنية للدواجن	الوطنية للدواجن
٢	المصانع العربية الدولية للأغذية والاستثمار	الدولية للأغذية
٣	دار الغذاء	دار الغذاء
٤	مصانع الزيوت النباتية الأردنية	الاردنية للزيوت
٥	الوطنية الأولى لصناعة وتكرير الزيوت النباتية	الأولى للزيوت النباتية
٦	سنيورة للصناعات الغذائية	سنيورة
٧	الأردنية لتجهيز وتسويق الدواجن ومنتجاتها	تسويق الدواجن
٨	الألبان الأردنية	الألبان الأردنية
٩	الاستثمارات العامة	الاستثمارات العامة
١٠	القرية للصناعات الغذائية والزيوت النباتية	القرية
١١	العالمية الحديثة للزيوت النباتية	العالمية للزيوت